

Centrul de Investigații Sociologice și Marketing "CBS-AXA"

Raport de cercetare

realizat pentru Centrul de Guvernare Electronică

# Percepția cetățenilor privind beneficiile Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect

Martie 2017

*Acest material este realizat cu sprijinul Programului pentru îmbunătățirea calității democrației în Moldova prin suport parlamentar și electoral, implementat de PNUD Moldova și finanțat de Guvernul Suediei și Guvernul Norvegiei. Opiniile exprimate nu reflectă neapărat viziunea partenerilor de dezvoltare.*



Norwegian Ministry  
of Foreign Affairs



## Cuprins

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Cuprins.....                                                                              | 2  |
| Lista figurilor.....                                                                      | 3  |
| Introducere .....                                                                         | 4  |
| Metodologie .....                                                                         | 4  |
| I. Accesarea serviciilor publice.....                                                     | 5  |
| 1. Necesități privind accesul și oferirea serviciilor publice.....                        | 5  |
| 2. Dificultăți de accesare a serviciilor publice .....                                    | 7  |
| II. Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect: necesități și beneficii..... | 12 |
| 1. Necesitatea utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect.....   | 12 |
| 2. Beneficiile utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect.....   | 13 |
| III. Concluzii .....                                                                      | 18 |
| IV. Anexă .....                                                                           | 20 |

## Lista figurilor

|                                                                                                                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Importanța aspectelor legate de oferirea serviciilor publice %.                                                                                                                                          | 5  |
| Figura 2. Ponderea respondenților care au solicitat servicii publice pentru care a fost nevoie de prezentat alte acte sau certificate eliberate de alte instituții publice %                                       | 7  |
| Figura 3. Ponderea respondenților care au solicitat servicii publice pentru care a fost nevoie de prezentat alte acte sau certificate eliberate de alte instituții publice, în funcție de criteriile demografice % | 8  |
| Figura 4. Probleme sau posibile probleme întâmpinate la accesarea diverselor servicii publice %                                                                                                                    | 9  |
| Figura 5. Probleme sau posibile probleme întâmpinate la accesarea diverselor servicii publice de către respondenții care au accesat servicii publice și cei care nu au accesat %                                   | 11 |
| Figura 6. Necesitatea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect %                                                                                                                                   | 12 |
| Figura 7. Utilitatea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect %                                                                                                                                    | 13 |
| Figura 8. Ponderea respondenților care consideră că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect va aduce beneficii pentru cetățeni %                                                                   | 13 |
| Figura 9. Beneficiile pentru cetățean în cazul utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect %                                                                                               | 14 |
| Figura 10. Așteptările cetățenilor privind Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect %                                                                                                               | 16 |
| Figura 11. Eficientizarea activității funcționarilor publici prin aplicarea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect %                                                                             | 17 |

## Introducere

Scopul principal al studiului este colectarea datelor care ar prezenta opinia respondenților vis-a-vis de avantajele percepute ca urmare a utilizării pe larg în reforma serviciilor publice a Platformei Guvernamentale de schimb de date și interoperabilitate MConnect care facilitează schimbul de date între autorități pentru creșterea eficienței și calității prestării serviciilor publice, implementată de către Centrul de Guvernare Electronică. Prin Platforma de Interoperabilitate, autoritățile publice fac schimb de date în timp real, fără a le solicita de la cetățeni și mediul de business în formă de certificate, declarații, confirmări, etc. Cu ajutorul Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect, persoana va fi scutită de necesitatea de a se deplasa și interacționa cu diverse instituții, având posibilitatea de a obține în timp cât mai scurt datele necesare pentru eliberarea documentului solicitat de către majoritatea instituțiilor publice.

Studiul respectiv este unul de tip cantitativ, colectarea datelor a fost realizată prin intermediul unui chestionar structurat.

În anexă sunt incluse un set de tabele cu date dezagregate în funcție de diverse caracteristici ale respondenților: grupuri de vârstă, sex, statut ocupațional, nivel de educație, limba de comunicare, statut socio-economic și mediul de reședință.

## Metodologie

- Volumul eșantionului: 201 persoane cu vârsta 18 ani și mai mult;

### Eșantionare:

- Repartizarea eșantionului s-a realizat conform următoarei formule, 101 interviuri în mediul rural și 100 în mediul urban. De asemenea eșantionul a fost repartizat pe regiuni: nord, centru și sud.

### Stadii de randomizare:

- I. Localitatea: în cadrul straturilor ajustate, localitățile selectate au fost stabilite în mod aleator.
- II. Familia: numărul maxim de interviuri efectuate într-un punct de eșantionare a fost de 5. Familiile în care s-a realizat interviurile au fost selectate prin metoda rutei aleatoare, cu un pas statistic prestabilit.
- III. Persoana: în cazurile în care în familiile selectate existau mai multe persoane adulte, persoana interviuată s-a stabilit prin metoda celei mai apropiate zile de naștere.

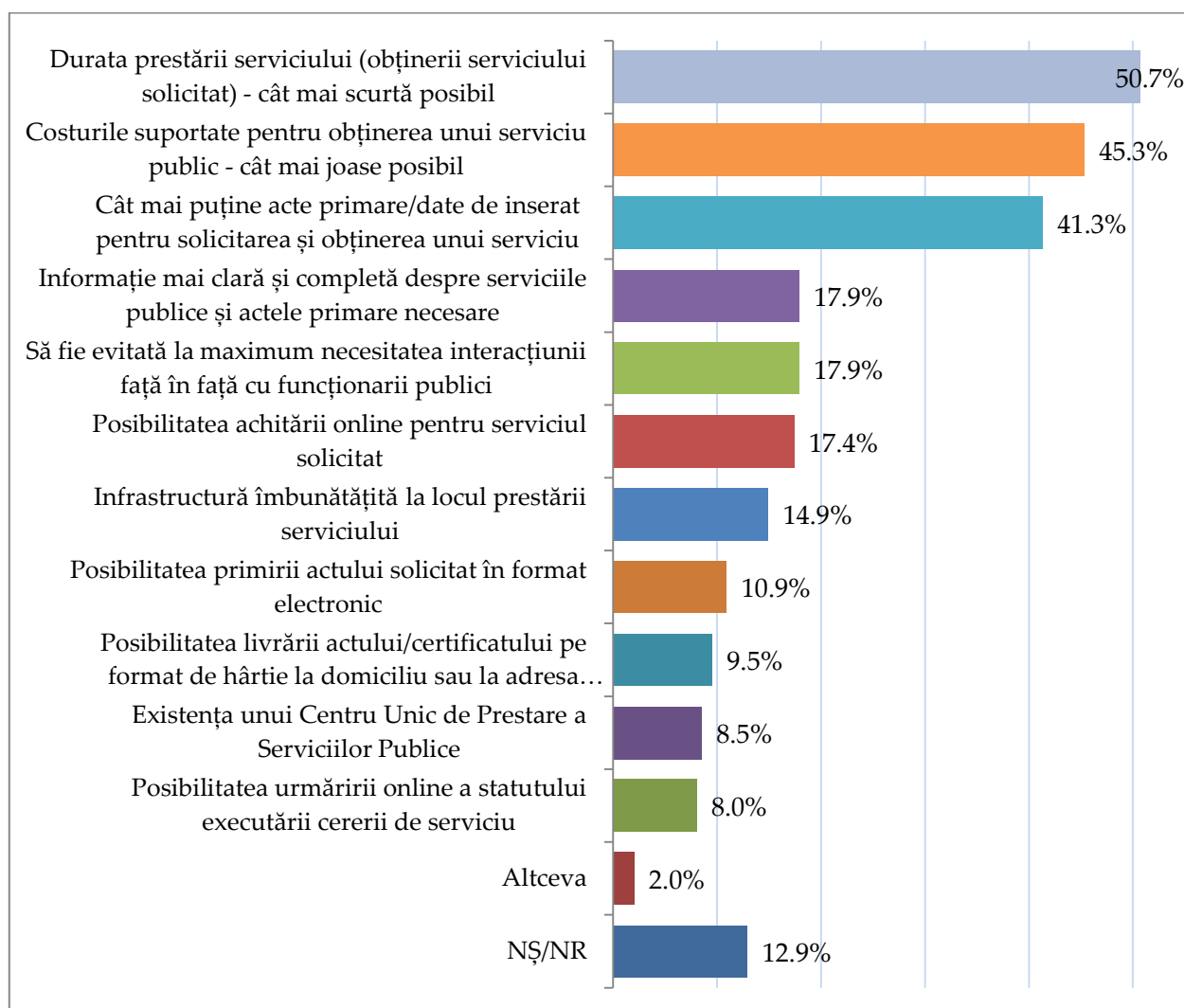
Perioada de culegere a datelor: 15 - 17 februarie 2016. Interviurile au fost realizate la domiciliul respondenților. Chestionarul a fost redactat în limbile română și rusă, oferindu-se respondenților posibilitatea de a alege limba de interviu.

## I. Accesarea serviciilor publice

### 1. Necesități privind accesul și oferirea serviciilor publice

Conform datelor prezentate în Figura 1, respondenții consideră următoarele aspecte fiind cele mai importante pentru accesarea și oferirea serviciilor publice: a) *durata prestării serviciului* - cât mai scurtă posibil - fiecare al doilea respondent sau 50,7% dintre respondenți consideră că, pentru a eficientiza accesul la serviciile publice trebuie mai întâi de scurtat timpul de prestare a serviciului; b) *costurile suportate pentru obținerea unui serviciu public* - cât mai joase posibil - cel de-al doilea aspect important menționat de către 45,3% dintre respondenți. De asemenea, 41,3% au menționat și al treilea aspect c) *cât mai puține acte primare/date de inserat pentru solicitarea și obținerea unui serviciu*. O altă serie de aspecte de o importanță medie au fost menționate de către 17,9% din respondenți, precum: oferirea unei informații mai clare și complete despre serviciile publice și actele primare necesare și evitarea la maximum a interacțiunii cu funcționarii publici, iar 17,4% consideră importantă asigurarea posibilității de a achita online pentru serviciul solicitat. 14,9% dintre respondenți susțin că o latură importantă în oferirea serviciilor publice este infrastructura îmbunătățită la locul prestării serviciului. Restul aspectelor menționate au acumulat o pondere sub 10%.

**Figura 1. Importanța aspectelor legate de oferirea serviciilor publice %**



Din Figura nr.1, aspectul **durata prestării serviciului - cât mai scurtă posibil** demonstrează cea mai importantă așteptare, doleanță a cetățenilor, în contextul prestării serviciilor publice. Conform datelor din Anexă se observă o variație mare a datelor între criteriile socio-demografice. Astfel, circa jumătate dintre respondenții cu vârsta mai mare de 30 ani consideră importantă scurtarea duratei de prestare a serviciului solicitat. Acest aspect este mai puțin important în opinia tinerilor de 18-29 ani care sunt într-o pondere mai mică cu aproximativ 10% față de respondenții cu vârsta de peste 30 ani. De asemenea, o pondere importantă printre cei care consideră acest aspect esențial, o au respondenții economic inactivi, care sunt cu 14,4% mai numeroși decât cei economic activi. Cei mai mulți dintre respondenții care consideră important acest criteriu sunt persoanele cu un nivel socio-economic mediu 59,1%, care depășesc ponderea celor cu nivel socio-economic scăzut și înalt cu 13 și respectiv 12 puncte procentuale. Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative pentru alte categorii socio-demografice. (vezi Tabelul 2, Anexă)

**Costurile suportate pentru obținerea unui serviciu public - cât mai mici costuri posibile** - este o opțiune care a fost menționată într-o pondere mai mare de către respondenții de vârsta a treia - 57,7%, care sunt cu circa 23% mai numeroși decât respondenții cu vârstă cuprinsă între 30-44 ani. Respondenții vorbitori de limbă rusă au menționat acest aspect într-o pondere de 69,6%, iar respondenții vorbitori de limbă română sunt de aproximativ 2 ori mai puțini - 38,1%. Criteriul în cauză este considerat important de către 51,5% dintre respondenții cu un nivel socio-economic înalt, ponderea cărora este mai mare cu 12% comparativ cu respondenții cu un nivel socio-economic mediu. În zona rurală 31,7% din respondenți au menționat acest aspect ca fiind important, iar respondenții din mediul urban sunt practic de 2 ori mai mulți - 59%. Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative pentru alte categorii socio-demografice (vezi Tabelul 2, Anexă).

**Cât mai puține acte primare/date de inserat pentru solicitarea și obținerea unui serviciu** este un alt criteriu menționat de către respondenți ca fiind o doleanță importantă. Acesta a fost într-o măsură mai mare apreciat de către respondenții cu vârsta cuprinsă între 30-44 ani - 54,3%, restul categoriilor de vârstă care au menționat această opțiune fiind într-o pondere mai mică. De asemenea, numărul mare de acte primare este un factor care frustrează mai puternic respondenții vorbitori de limbă rusă, aceștia constituind 50% și fiind mai numeroși cu aproximativ 12% decât vorbitorii de limbă română. Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative pentru alte categorii socio-demografice (vezi Tabelul 2, Anexă).

**Informație mai clară și completă despre serviciile publice și actele primare necesare** este un aspect notabil în procesul de prestare a serviciilor publice care a fost menționat în mare parte de respondenții tineri (18-29 ani) și cei în vârstă (peste 60 ani), valoarea cărora constituie circa 22%, fiind cu 11% mai înaltă față de respondenții adulți (30-44 ani). De asemenea, de informație mai clară și completă au nevoie într-o măsură mai mare femeile, care sunt cu 12% mai numeroase decât bărbații în respectiva categorie. Similar, respondenții vorbitori de limbă română au punctat necesitatea unei informații mai clare și complete ca fiind un aspect important în prestarea sau modernizarea serviciilor publice, aceștia fiind cu 12% mai numeroși decât vorbitorii de limbă rusă, care, la fel, au dat importanță acestui aspect. Aceeași diferență procentuală s-a constatat între respondenții cu un nivel socio-economic scăzut, care, într-o pondere mai mare necesită informații mai clare și complete privind prestarea sau modernizarea serviciilor publice față de respondenții cu un nivel socio-economic înalt. Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative pentru alte categorii socio-demografice (vezi Tabelul 3, Anexă).

**Evitarea la maximum a interacțiunii față în față cu funcționarii publici** – respondenții au nedorința de a contacta direct cu funcționarii publici, în special respondenții tineri (18-29 ani), procentajul cărora ajunge la 29,3%, constituind cu 18% mai mult decât respondenții în vârstă (peste 60 ani) care au notat acest aspect ca fiind important. Această atitudine se explică prin accesul facilitat la calculator și internet atestat printre respondenții tineri, comparativ cu cel al respondenților în vârstă, majoritatea acestora având limite de acces la tehnologiile informaționale moderne sau de alfabetizare digitală. Printre cei care doresc să evite interacțiunea cu funcționarii publici în contextul prestării serviciilor publice, bărbații sunt cu aproximativ 10% mai mulți decât femeile. Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative pentru alte categorii socio-demografice (vezi Tabelul 2, Anexă).

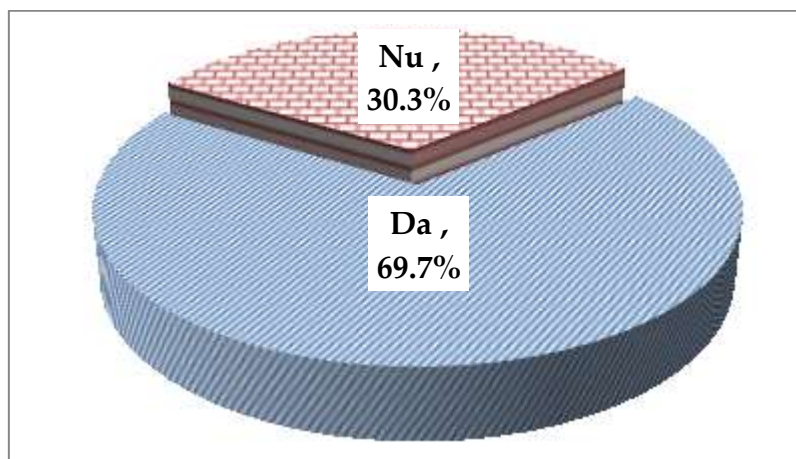
**Posibilitatea achitării online pentru serviciul solicitat** – după cum a fost menționat anterior, datorită nivelului sporit de acces al generației tinere la infrastructura TIC și serviciile electronice disponibile, inclusiv familiarizarea acestora cu modalitatea online de achitare a diferitor servicii, tinerii sunt cei care încearcă/ doresc într-o măsură mai mare să beneficieze de posibilitatea achitării online pentru un număr cât mai mare de servicii publice. Astfel, circa 39% dintre tineri consideră importantă această caracteristică a serviciilor publice, în timp ce ponderea celor în vârstă (peste 60 ani) care prioritizează posibilitatea în cauză constituie doar 5,6%. O diferență semnificativă de circa 15% s-a observat între respondenții cu un nivel de studii înalt față de cei cu un nivel mediu, iar între respondenții cu nivel scăzut și cei cu nivel mediu de educație s-a constatat o diferență de aproximativ 12%. Respondenții din mediul urban, comparativ cu 12% mai mult decât cei din mediul rural, își doresc posibilitatea achitării online pentru serviciile publice. Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative pentru alte categorii socio-demografice (vezi Tabelul 2, Anexă).

Pentru celelalte aspecte privind oferirea serviciilor publice, menționate de către respondenți, nu au fost constatate diferențe semnificative în funcție de criteriile socio-demografice.

## 2. Dificultăți de accesare a serviciilor publice

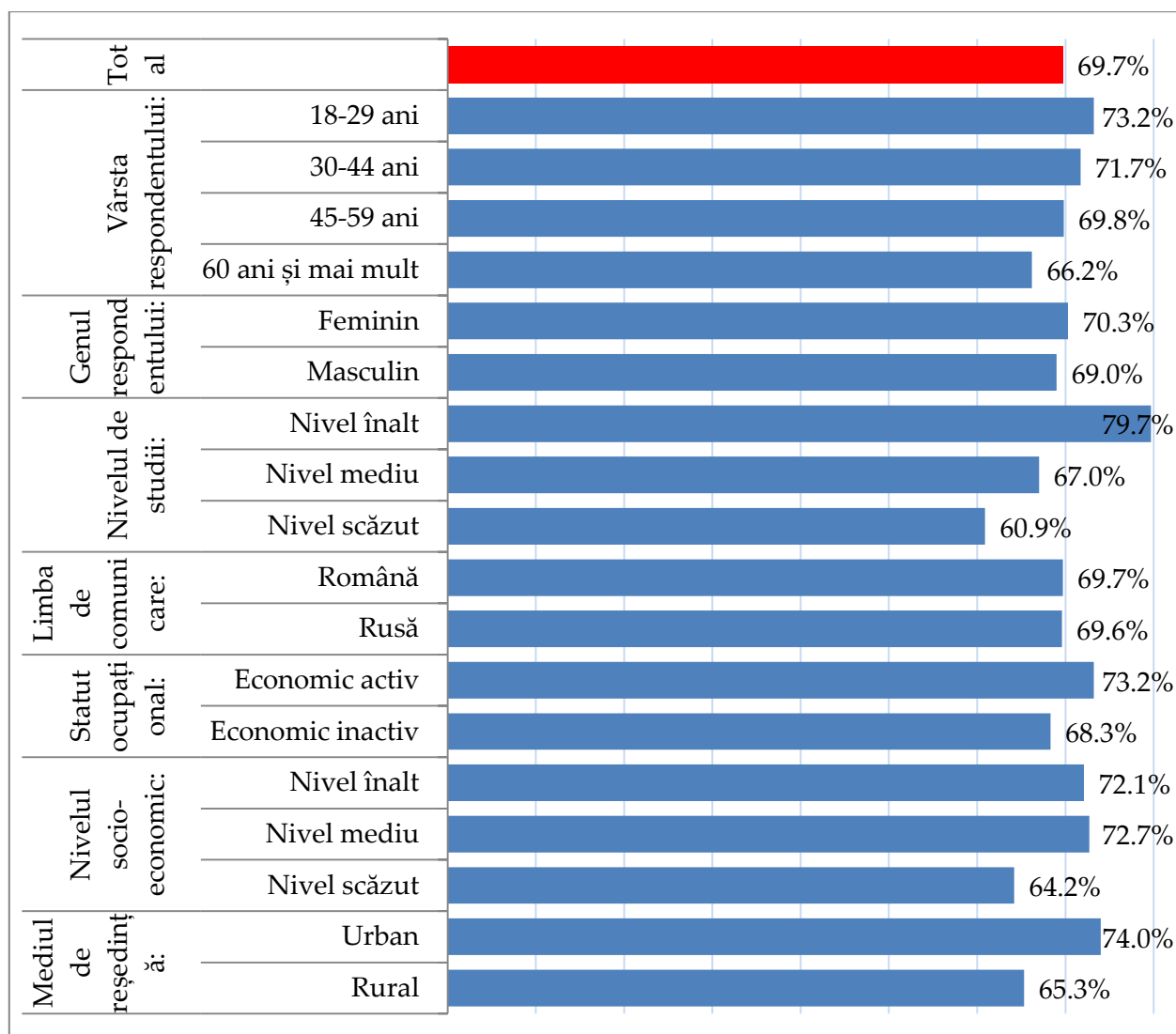
Conform datelor din Figura 2, circa 2/3 dintre respondenți au solicitat anumite servicii publice pentru prestarea cărora a fost nevoie de prezentarea altor acte sau certificate eliberate de alte instituții publice.

**Figura 2. Ponderea respondenților care au solicitat servicii publice pentru care a fost nevoie de prezentat alte acte sau certificate eliberate de alte instituții publice %**



Nu sunt diferențe mari dintre categoriile de respondenți care au specificat că au solicitat anumite servicii publice pentru care a fost nevoie de prezentat alte acte sau certificate eliberate de alte instituții publice. Totuși, anumite diferențe s-au constatat între grupurile respondenților cu nivel înalt de studii (aceștia reprezentând 79,7% din total) și grupurile respondenților cu nivel mediu de studii, și fără studii, care au solicitat în măsură mai mică astfel de servicii publice (cu aproximativ 13%, și respectiv 19% mai puțini, comparativ cu cei care posedă un nivel înalt de studii). În baza nivelului socio-economic, s-a constatat că respondenții cu nivelul socio-economic scăzut care au accesat astfel de servicii publice au fost cu 8% mai puțini, comparativ cu respondenții cu nivel socio-economic mediu și înalt, ponderea cărora constituie circa 72% din total. Respondenții din mediul urban au solicitat într-o măsură mai mare astfel de servicii publice cu circa 9%, comparativ cu cei din mediul rural (vezi Figura 3).

**Figura 3. Ponderea respondenților care au solicitat servicii publice pentru care a fost nevoie de prezentat alte acte sau certificate eliberate de alte instituții publice, în funcție de criteriile demografice %**

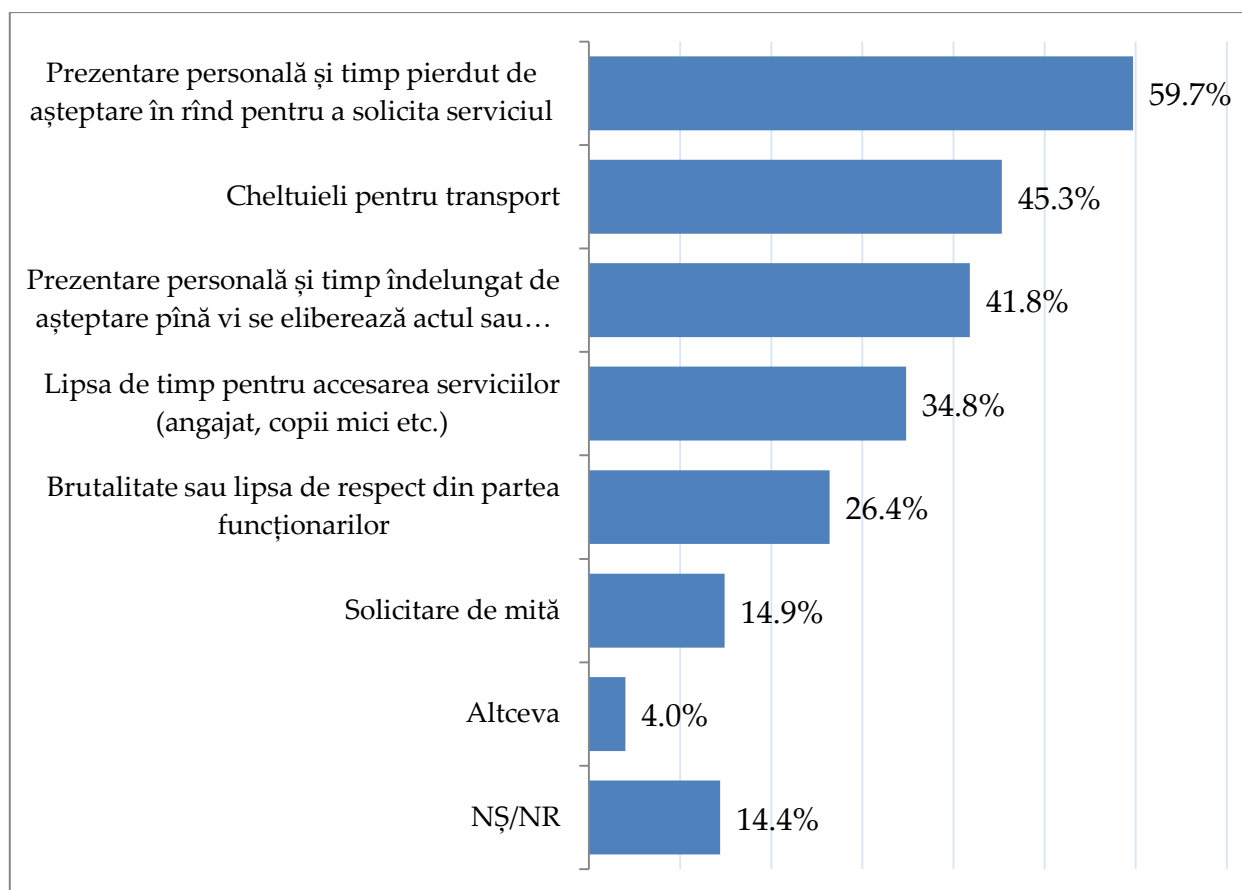


Fie că au solicitat sau nu un anumit serviciu public, pentru eliberarea căruia a fost necesară prezentarea altor acte din cadrul altor instituții publice, respondenții au enumerat mai multe probleme cu care s-au confruntat sau se pot confrunta cetățenii în astfel de cazuri (vezi Figura 4). Astfel, 59,7% dintre respondenți



consideră o problemă **necesitatea prezentării personale și timpul pierdut așteptând la cozi pentru a solicita serviciul**, 45,3% dintre respondenți susțin că o altă problemă în accesarea serviciilor publice o reprezintă pentru ei **cheltuielile pentru transport**, iar a treia, cea mai majoră problemă pentru cetățeni în contextul prestării serviciilor publice, menționată de către 41,8% dintre respondenți, este **necesitatea prezentării personale și timpul îndelungat de așteptare până se eliberează actul**. Pe lângă aceste 3 probleme majore, 1/3 din respondenți au invocat **lipsa de timp pentru accesarea serviciilor publice din diverse motive personale și familiale**, iar circa ¼ din respondenți au declarat că s-au confruntat cu **brutalitate sau lipsa de respect din partea funcționarilor**. 14,9% dintre respondenți s-au confruntat cu situații de **solicitare de mită** din partea funcționarilor publici la accesarea serviciilor publice.

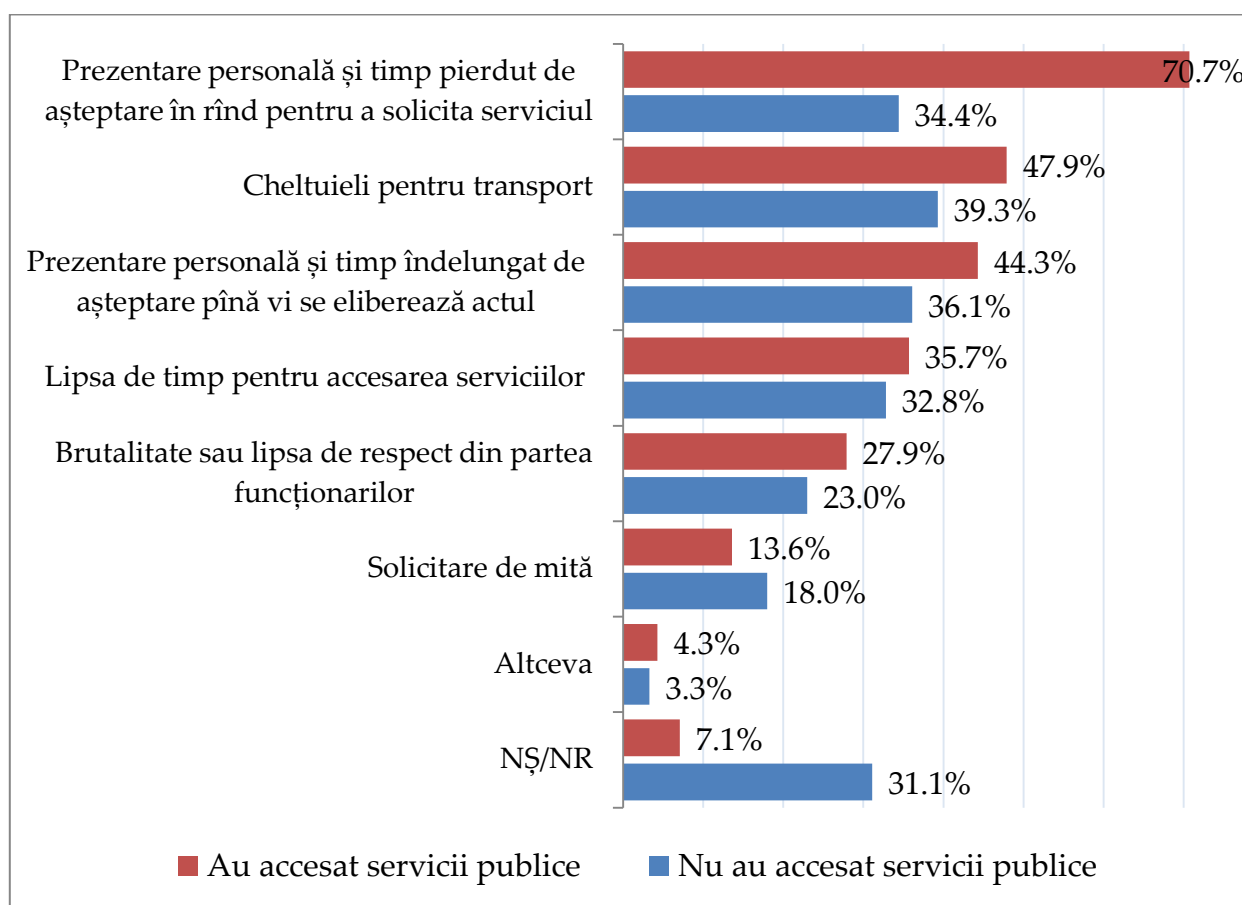
**Figura 4. Probleme sau posibile probleme întâmpinate la accesarea diverselor servicii publice %**



Principala problemă întâmpinată de 70,7% din respondenții care au solicitat anumite servicii publice pentru prestarea cărora li s-a cerut să prezinte alte acte eliberate de alte instituții publice este **necesitatea prezentării personale și timpul pierdut așteptând la cozi pentru a solicita serviciul**. În același timp, 34,4% din respondenți care nu au accesat anumite servicii publice, au punctat această posibilă problemă, care ar deranja substanțial la solicitarea serviciilor publice. Invocarea problemei cheltuielilor financiare/ **cheltuieli pentru transport** - diferența între respondenții care au accesat și cei care nu au accesat un serviciu public este de doar 9% (vezi Figura 5). De asemenea, cu 8% mai numeroși sunt respondenții care au accesat anumite servicii publice și consideră că **prezentarea personală și timpul îndelungat de așteptare până se eliberează actul sau certificatul** este problematic. Un dezavantaj menționat într-o pondere mai mare de respondenții care nu au accesat servicii publice este **solicitarea de mită**. De asemenea, este important de menționat faptul că, circa 1/3 dintre respondenții care nu au accesat servicii publice nu au putut să ofere un

răspuns concret despre problemele pe care le-ar putea întâmpina în cazul în care ar solicita un serviciu public și ar fi trebuit să prezinte alte acte și certificate eliberate de alte instituții publice.

**Figura 5. Probleme / posibile probleme întâmpinate la accesarea diverselor servicii publice de către respondenții care au accesat servicii publice și cei care nu au accesat %**



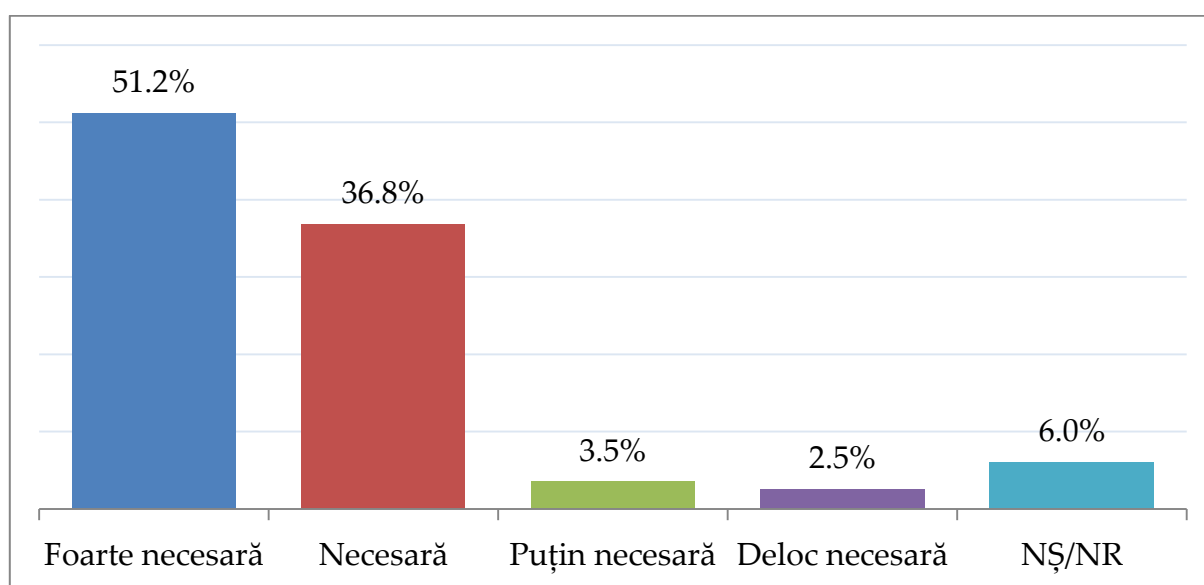
Pentru 60,5% dintre respondenții cu vârsta 45-59 ani o problemă majoră constituie **cheltuielile de transport**, având o pondere mai mare cu 23%, decât pentru respondenții puțin mai tineri 30-44 ani, care au menționat aceeași problemă. Costurile pentru transport sunt mai des remarcate de către bărbați, fiind menționate de circa jumătate din ei, ponderea femeilor fiind cu 10% mai mică. De asemenea, această problemă a fost menționată de către jumătate din respondenții cu nivel de studii scăzut și mediu, care sunt într-o pondere mai mare cu aproximativ 20% decât respondenții cu nivel de studii înalt. Respondenții vorbitori de limbă română, care au menționat această problemă, sunt de 2 ori mai mulți decât vorbitorii de limbă rusă. De aseamăa, respondenții economic inactiv sunt cu 13% mai numeroși decât cei economic activi, precum și respondenții cu statutul socio-economic scăzut și mediu sunt cu circa 13% mai mulți decât cei cu un nivel socio-economic înalt. Ponderea respondenților din mediul rural este cu 22% mai mare decât a celor din mediul urban și aceasta este o consecință a faptului că respondenții din mediul urban nu trebuie să achite pentru transport ca să se deplaseze până la instituțiile publice, majoritatea acestora fiind amplasate în localitățile urbane. Pentru celelalte probleme privind accesarea/ solicitarea serviciilor publice menționate de către respondenți nu au fost constatate diferențe semnificative în funcție de criteriile socio-demografice (vezi Tabelul 5, Anexă).

## II. Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect: necesități și beneficii

### 1. Necesitatea utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect

După vizionarea spotului publicitar despre Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect (<https://www.youtube.com/watch?v=Qs7j7se4-M8>), respondenții au fost întrebați cât de necesară este această platformă. În Figura 6 vedem că respondenții au așteptări foarte mari față de Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect - 88% dintre respondenți au menționat că MConnect este necesară sau foarte necesară și doar 6% au menționat că MConnect este puțin necesară sau deloc necesară, iar 6% nu au putut da un răspuns concret la această întrebare.

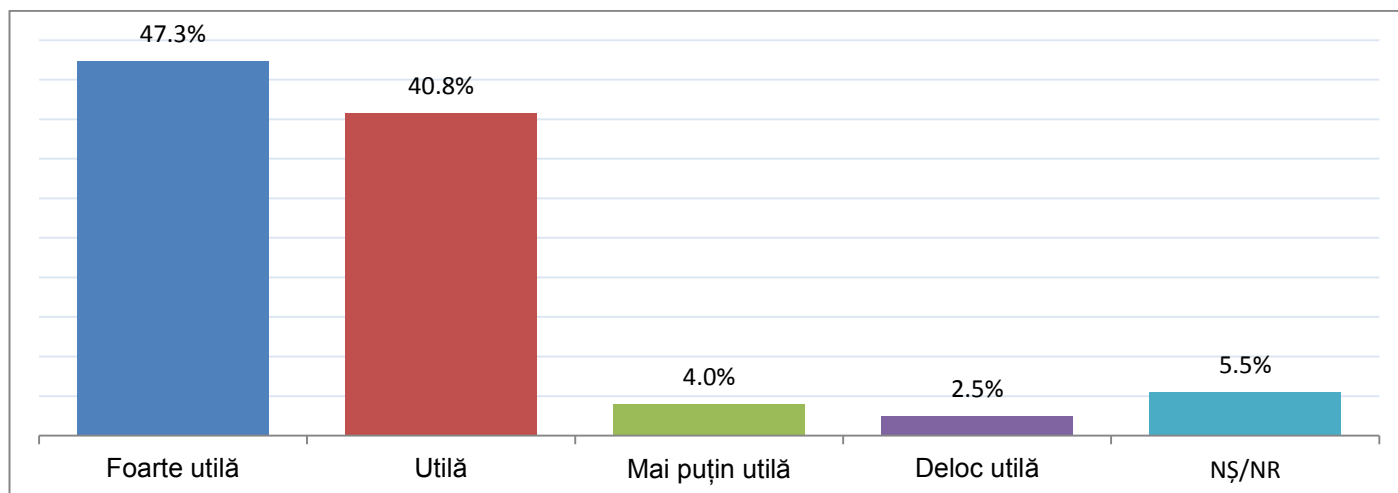
Figura 6. Necesitatea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect %



Cei mai sceptici cu privire la necesitatea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect au fost respondenții cu vârsta 45-59 ani - 76,8%, pe când respondenții cu vârsta de pensionare consideră în proporție de 94,4% că MConnect este necesară și chiar foarte necesară. Tinerii de 18-29 ani marchează în proporție de 87,7% necesară și foarte necesară această platformă. Respondenții cu vârsta 30-44 ani apreciază necesitatea MConnect practic similar tinerilor – 89,1%. Respondenții cu un nivel mediu de studii, de asemenea, au privit mai sceptic necesitatea MConnect, comparativ cu respondenții cu nivel de studii scăzut și înalt, care sunt într-o pondere mai mare cu 10%. Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative pentru alte categorii socio-demografice (vezi Tabelul 6, Anexă).

Utilitatea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect a fost apreciată de către respondenți la fel de înalt precum și necesitatea acestei platforme de circa 88%, doar 6,5% dintre respondenți consideră că MConnect va fi inutilă, în timp ce 5,5% nu au putut da un răspuns concret la această întrebare.

**Figura 7. Utilitatea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect %**

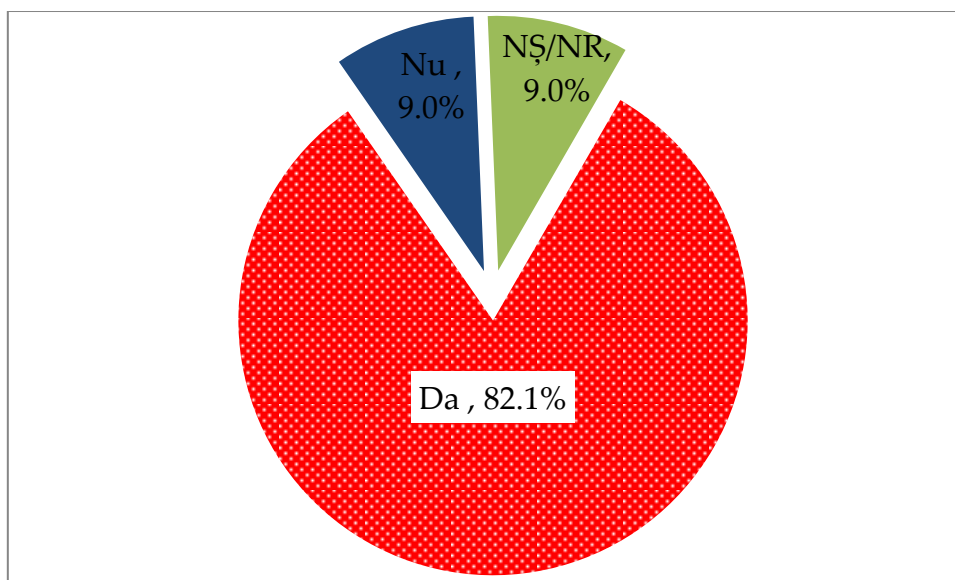


Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative în funcție de criteriile socio-demografice la această întrebare (vezi Tabelul 7, Anexă).

## 2. Beneficiile utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect

88% dintre respondenți au menționat că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect este necesară și tot atâtia au menționat că va fi utilă. 82,1% dintre respondenți au menționat că MConnect va aduce beneficii pentru cetățeni și doar 9% au avut o părere contradictorie, și tot atâtia respondenți nu au putut da un răspuns la această întrebare.

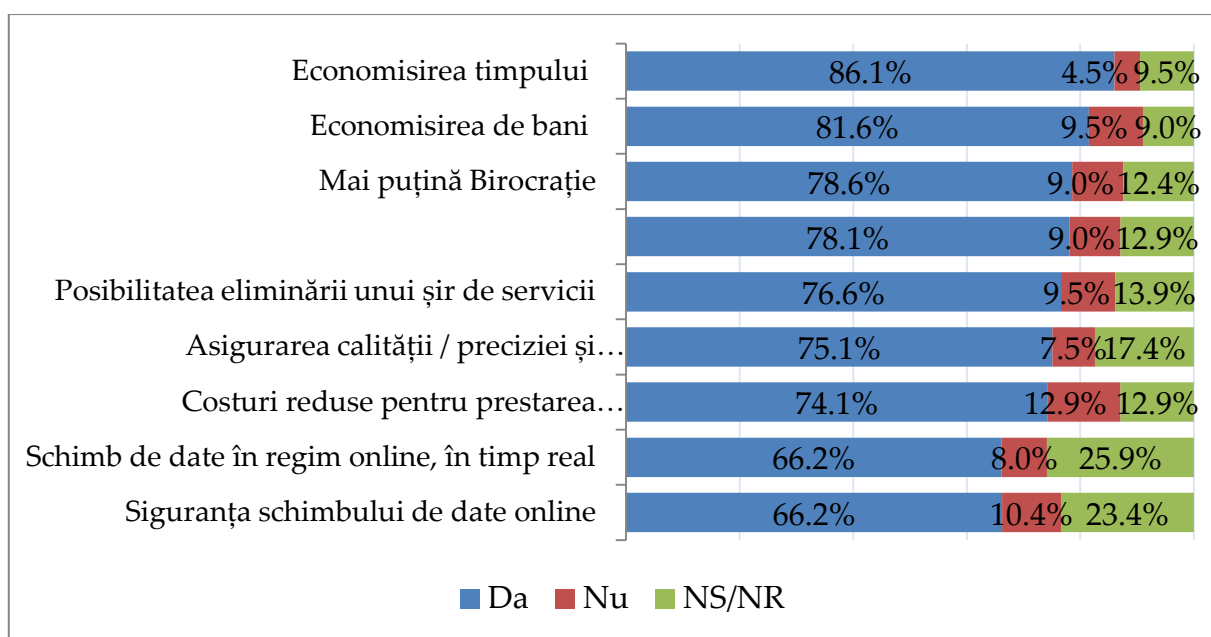
**Figura 8. Ponderea respondenților care consideră că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect, va aduce beneficii pentru cetățeni%**



Respondenții adulți (30-44 ani) sunt cei care așteaptă beneficii de la MConnect într-o pondere mai mare (89,1%) decât alte categorii de vârstă, fiind urmați de respondenții cu un nivel mai înalt de studii (87,5%), respondenții economic inactivi (84,1%), cei cu un nivel socio-economic mediu (90,9%) și cei din mediul rural - 86,1% (vezi Tabelul 8, Anexă).

Respondenții sunt de părere că utilizarea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect de către instituțiile publice pentru prestarea anumitor servicii publice va oferi cetățenilor beneficii majore. Beneficiul cel mai important, în opinia respondenților, va fi **economisirea timpului** – 86,1%, persoana nefiind nevoită să se deplaseze către o altă instituție, să stea la cozi și să aștepte ore sau zile până i se eliberează actul sau certificatul solicitat, pentru a fi prezentat ulterior unei alte instituții publice. Cu o diferență nesemnificativă, a fost apreciat alt beneficiu **economisirea de bani** – 81,6%. Este considerat oportun faptul că se vor cheltui mai puțini bani pentru achitarea serviciilor publice la care, anterior, se adăugau și cheltuielile de transport. Un alt beneficiu major remarcat de cetățeni a fost **mai puțină birocrație** – 78,6%, respondenții dorind limitarea interacțiunii cu funcționarii publici până la minimum sau simplificarea acesteia. Odată cu implementarea MConnect multe din serviciile publice existente la moment, pentru care cetățenii prezintă acte primare de la un prestator de servicii la altul - nu vor mai fi necesare. Dovadă a percepției pozitive a acestor beneficii din partea cetățenilor a fost ponderea înaltei aprecieri pentru acestea: **micșorarea numărului de cazuri de solicitare sau oferire de mită** – 78,1%, **posibilitatea eliminării unui șir de servicii** – 76,6%. Alte avantaje importante ca urmare a implementării și utilizării Platformei MConnect de către sectorul public în contextul reformării serviciilor publice sunt: **asigurarea calității / preciziei și actualității datelor** – un avantaj menționat de 75,1%, **costuri reduse pentru prestarea serviciilor publice** – 74,1%, **schimb online în timp real a datelor cu caracter personal între diferite instituții** – 66,2%, **siguranța schimbului de date personale online** – 66,2% (datele personale se accesează doar de funcționarii publici relevanți, cărora li se deschid conturi de utilizatori interni, conform protocoalelor de schimb de date, și nimeni altcineva nu va mai avea acces la datele personale ale cetățenilor; cetățenii vor avea în viitor posibilitate, la necesitate, să urmărească și să se informeze despre schimbul datelor personale și circulația acestora între instituțiile publice).

**Figura 9. Beneficiile pentru cetățean în cazul utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect %**



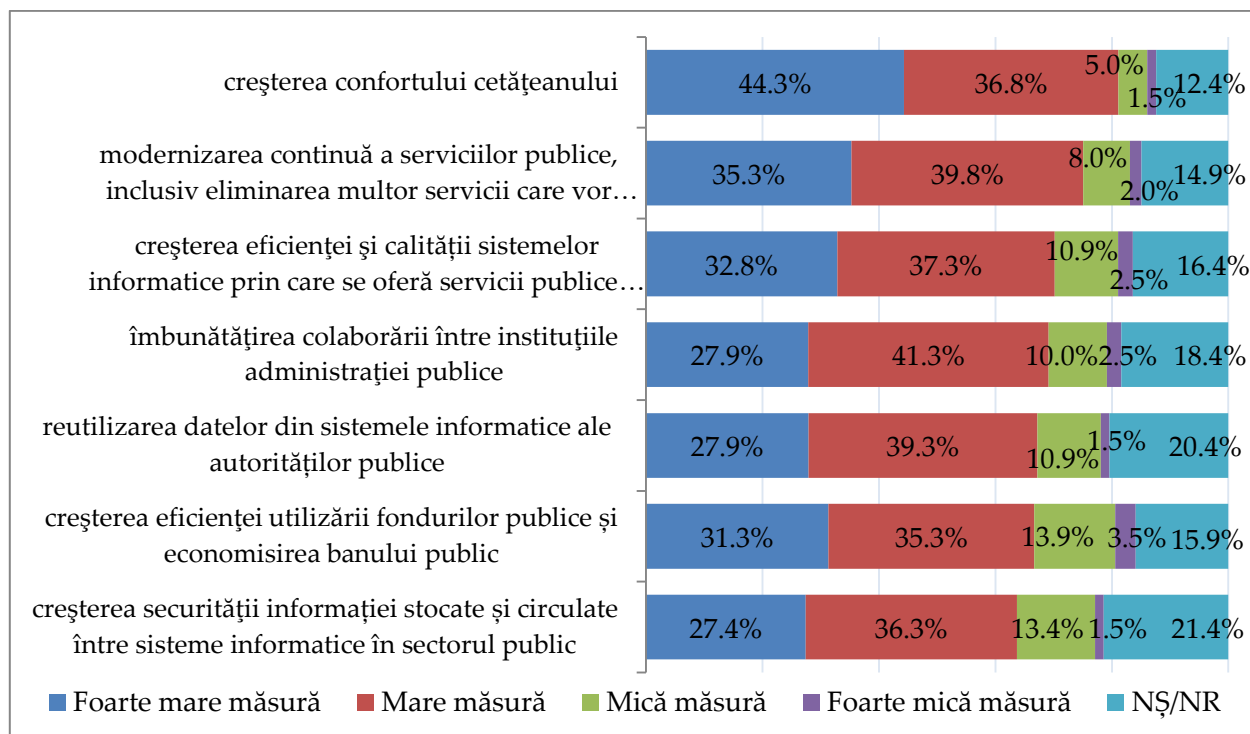
Respondenții care au menționat beneficiul **economisirea timpului** sunt în mare parte persoanele adulte (30-44 ani) - 91,3%, bărbații – 91%, respondenții cu nivel de studii înalt - 92,2%, și respondenții cu nivel socio-

economic mediu 90,9%. Diferența dintre ponderile categoriilor menționate și ponderile altor categorii socio-demografice constituie circa 10% (vezi Tabelul 9, Anexă). Respondenții care consideră că datorită utilizării Platformei MConnect în contextul reformei serviciilor publice, se vor **economisi bani** sunt în mare parte tinerii (18-29 ani) – 95,1%, comparativ cu 67,4% dintre respondenții cu vârsta cuprinsă între 45-59 ani. De asemenea, o diferență semnificativă de 15% și mai mult între aceste 2 categorii de vârstă este relevantă tuturor beneficiilor menționate în Figura 9. Aceeași tendință se observă în răspunsurile respondenților cu un nivel socio-economic mediu și cel scăzut, unde diferența variază între 12 și 16%. Analiza de corelare nu a relevat diferențe semnificative pentru alte categorii socio-demografice (vezi Tabelul 9,10,11 Anexă).

Conform datelor din Figura 10 observăm că respondenții au așteptări destul de mari de la utilizarea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect în contextul modernizării serviciilor publice. Cei mai mulți dintre intervievați - 81,1% consideră că, datorită utilizării Platformei MConnect, ca urmare a reformei serviciilor publice, va crește în primul rând **confortul pentru cetățean**, care nu va mai fi nevoit să se adreseze la un număr mare de instituții publice și să suporte costuri, pentru a aduna actele necesare. 6,5% din respondenți susțin că platforma MConnect nu va aduce confort cetățenilor. Aproximativ 70% consideră că va **crește eficiența și calitatea interacțiunii sistemelor informatice prin care se oferă servicii publice**, același număr de respondenți sunt de părere că se va **îmbunătăți colaborarea între instituțiile administrației publice centrale**. Doar 13% din respondenți nu partajează părerea că utilizarea de către instituțiile publice a Platformei MConnect va crește eficiența și calitatea sistemelor informatice și tot atâția nu consideră că se va îmbunătăți colaborarea între instituțiile publice.

2/3 dintre respondenți consideră că **datele care au fost deja înregistrate în sistemele informatice ale autorităților publice vor fi reutilizate**, astfel va crește accesibilitatea, eficiența și calitatea serviciilor publice. , 12% din respondenți, însă, nu cred că datele din sistemele informatice vor fi reutilizate. De asemenea, 2/3 din cei intervievați sunt de părere că, odată cu utilizarea Platformei MConnect, **bani publici vor fi utilizați mai eficient și se vor face economii**. Ponderea celor care au o opinie contrară în acest sens este de 17,5%. 6 din 10 respondenți consideră că utilizarea Platformei MConnect **va crește securitatea informației stocate și circulate între sisteme informatice în sectorul public**, astfel respectându-se dreptul la confidențialitatea datelor cu caracter personal. Doar 15% dintre respondenți nu percep sau nu se așteaptă la un astfel de efect benefic.

**Figura 10. Așteptările cetățenilor privind Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect %**

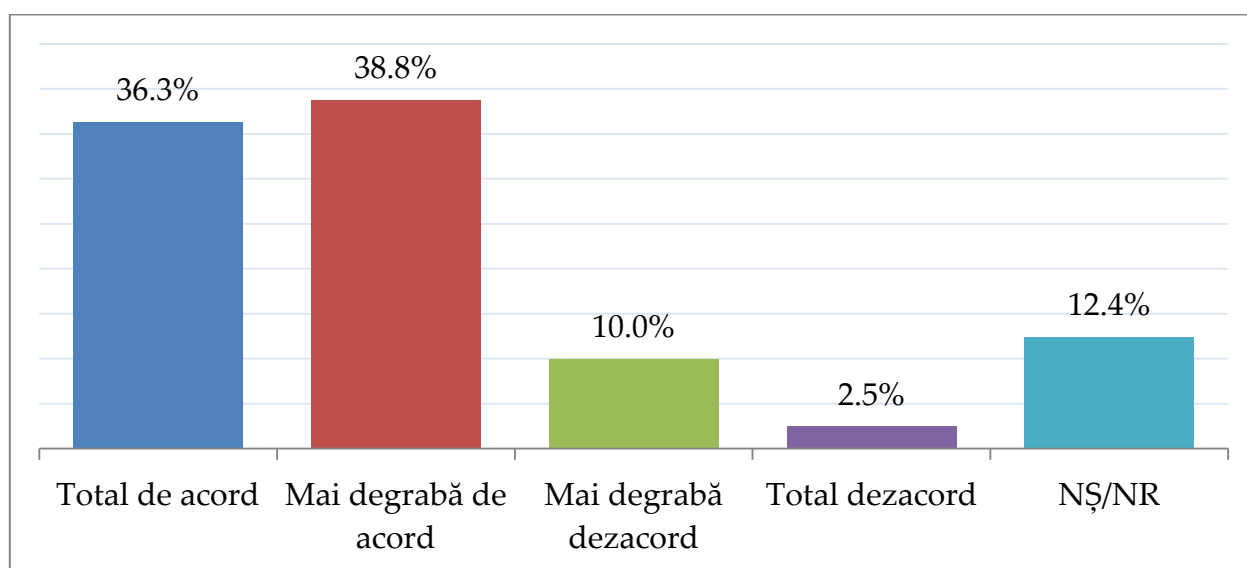


Respondenții în funcție de vârstă au așteptări diferite privind Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect, majoritatea dintre beneficiile acestei platforme sunt văzute diferit de câteva categorii de populație. Cea mai des întâlnită variație se observă între răspunsurile respondenților tineri (18-29 ani), care au apreciat opțiunile propuse cu o notă mai pozitivă decât respondenții cu vârsta între 45-59 ani. O situație asemănătoare se observă în răspunsurile respondenților cu nivel de studii înalt față de cei cu studii medii, și respondenții cu un nivel socio-economic mediu față de cei cu un nivel scăzut (*vezi Tabelul 12,13,14,15 Anexă*).

Datele din Figura 11 reflectă faptul că cetățenii își pun o speranță și în eficientizarea activității funcționarilor publici datorată utilizării la scară largă a Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect de către autoritățile publice. În special,  $\frac{3}{4}$  din cei intervievați sunt de acord total sau mai degrabă de acord cu faptul că activitatea funcționarilor publici va fi mai eficientă (adică eliberarea anumitor acte/certificate se va realiza mai rapid), datorită Platformei MConnect. 12,5% dintre respondenți nu consideră că utilizarea pe larg a Platformei MConnect de către autoritățile publice va eficientiza activitatea funcționarilor publici. Aceasta va elibera cetățenii de povara solicitării serviciilor publice la diferite instituții, în prea mulți sau dificili pași, fapt care produce un disconfort pentru ei. Contrar acestor păreri, unul din motivele pentru care majoritatea respondenților demonstrează încredere în avantajele utilizării MConnect, în contextul reformării serviciilor publice, este, probabil, potențialul Platformei MConnect de a simplifica substanțial itinerarul prestării unui serviciu public.



**Figura 11. Eficientizarea activității funcționarilor publici prin aplicarea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect %**



Tinerii (18-29 ani) sunt într-o măsură mai mare - 87,8% de acord cu faptul că Platforma MConnect va eficientiza activitatea funcționarilor publici, pe când respondenții de vârstă 45-59 ani manifestă un nivel scăzut de încredere - 60,5% în generarea acestui efect benefic. Este foarte important de menționat că respondenții cu un nivel redus de studii sunt într-o pondere mai mare de acord cu acest efect benefic, comparativ cu restul respondenților cu nivele de studii mediu sau înalt. La fel, în grupul celor cu un nivel sporit de încredere în acest beneficiu se regăsesc: respondenții vorbitori de limbă română, care sunt cu 15% mai numeroși decât vorbitorii de limbă rusă; respondenții economic inactivi, care sunt cu 12,5% mai numeroși decât cei economic activi din grupul în cauză (vezi Tabelul 16 Anexă).

### III. Concluzii

Durata prestării serviciului, costurile suportate pentru obținerea unui serviciu public și reducerea numărului de acte primare/ date de inserat pentru solicitarea și obținerea unui serviciu sunt în top trei cele mai importante aspecte privind accesul la servicii publice și prestarea acestora.

Respondenții în vârstă de peste 60 ani reprezintă o pondere mai mare printre cei care consideră ca fiind importante: durata prestării serviciului (53,5%), costurile suportate pentru obținerea unui serviciu public (57,7%). Respondenții adulți (30-45 ani), în schimb, consideră în pondere semnificativă - 54,3% - mai important să se solicite cât mai puține acte primare sau date de inserat, pentru a beneficia de un serviciu public.

Circa 70% dintre respondenți au menționat că au fost în situația în care au solicitat un serviciu public de la o instituție publică, iar pentru obținerea acestuia/eliberarea actului solicitat, a fost nevoie de prezentarea altor acte eliberate de alte instituții publice.

Cei mai mulți dintre respondenții care au solicitat servicii publice pentru eliberarea unor acte și pentru aceasta a fost nevoie de prezentarea altor acte, sunt cei cu un nivel înalt de studii (79,7%), urmași de cei din mediul urban (74%), respondenții tineri 18-29 ani, economic activi, ponderea cărora constituie câte 73,2% fiecare.

Principalele probleme / posibile probleme la accesarea și obținerea serviciilor publice în schema de prestare a cărora este nevoie de prezentat alte acte eliberate de alte instituții, sunt: necesitatea prezentării personale și timpul pierdut pentru așteptare la rând pentru a solicita serviciul/serviciile conexe, cheltuielile pentru transport, necesitatea prezentării personale și timpul îndelungat de așteptare până se eliberează actul principal solicitat.

Necesitatea prezentării personale și timpul pierdut pentru așteptare la rând pentru a solicita serviciul au fost indicate ca dezavantaje de către 70,7% dintre respondenții care au menționat că au accesat servicii publice în care a fost nevoie de prezentat alte acte eliberate de alte instituții. Respondenții care nu au solicitat astfel de servicii publice și consideră prezentarea personală și timpul pierdut de așteptare la rând ca fiind o problemă, sunt de două ori mai puțini - 34,4%.

Aproximativ 9 din 10 respondenți sunt de părere că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect este necesară pentru cetățeni și tot atâția respondenți consideră că este utilă pentru cetățeni.

Într-o măsură mai mare consideră că este necesară utilizarea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect respondenții de vârstă a treia (94,4%), respondenții cu un nivel scăzut de studii (93,5%), femeile (91,1%) și respondenții cu un nivel socio-economic mediu (90,9%).

O mare parte din cei intervievați (82,1%) susțin că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect va aduce beneficii cetățenilor.

Respondenții care pledează pentru o astfel de părere sunt preponderent cei cu un nivel socio-economic mediu - 90,9%, respondenții adulți (30-44 ani) - 89,1%, respondenții cu un nivel înalt de studii - 87,5%, și respondenții din mediul rural - 86,1%.

În opinia respondenților, cele mai mari beneficii aduse cetățenilor prin utilizarea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect de către autoritățile prestatoare de servicii publice sunt: economisirea timpului – 86,1%, economisirea banilor – 81,6%, diminuarea birocrăției – 78,6%, reducerea riscului și a numărului de cazuri de solicitare sau oferire de mită – 78,1%.

Practic toate beneficiile Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect sunt înțelese și apreciate semnificativ de respondenții tineri (18-29 ani), respondenții de gen masculin, cei cu un nivel înalt de studii, respondenții economic inactivi și cei din mediul urban.

Cele mai mari așteptări ale respondenților de la MConnect, în contextul reformării serviciilor publice sunt: creșterea confortului cetățenilor (81,1%), modernizarea continuă a serviciilor publice și eliminarea mai multor servicii care vor fi inutile (75,1%), creșterea eficienței și calității interacțiunii între sistemele informatice prin intermediul cărora se prestează servicii publice (70%), și îmbunătățirea colaborării între instituțiile administrației publice (70%).

De asemenea, 75,1% din respondenți consideră că utilizarea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect de către autorități în contextul prestării serviciilor publice va eficientiza activitatea funcționarilor publici.

Respondenții cu o pondere mai semnificativă a celor care consideră că utilizarea Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect va eficientiza activitatea funcționarilor publici sunt tinerii -(18-29 ani), femeile, respondenții cu un nivel de studii scăzut, cei economic inactivi, respondenții cu un nivel socio-economic mediu și respondenții din mediul rural.

#### IV. Anexă

**Tabelul 1. Structura eșantionului:**

|                                |                           | Count | Col % |
|--------------------------------|---------------------------|-------|-------|
| <b>Vârsta respondentului:</b>  | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 20,4% |
|                                | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 22,9% |
|                                | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 21,4% |
|                                | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 35,3% |
| <b>Genul respondentului:</b>   | <b>Masculin</b>           | 100   | 49,8% |
|                                | <b>Feminin</b>            | 101   | 50,2% |
| <b>Nivelul de studii:</b>      | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 22,9% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 45,3% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 31,8% |
| <b>Limba de comunicare:</b>    | <b>Rusă</b>               | 46    | 22,9% |
|                                | <b>Română</b>             | 155   | 77,1% |
| <b>Statut ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 27,9% |
|                                | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 72,1% |
| <b>Nivelul socio-economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 33,3% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 32,8% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 33,8% |
| <b>Mediul de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 100   | 49,8% |
|                                | <b>Rural</b>              | 101   | 50,2% |

**Tabelul 2. Notați în ordinea importanței cât de importante sunt următoarele aspecte legate de oferirea serviciilor publice?**

|                                     |                           | Număr | Cât mai puține<br>acte primare/date<br>de inserat pentru<br>solicitarea și<br>obținerea unui<br>serviciu<br>(Procedură<br>simplificată) | Durata<br>prestării<br>serviciului<br>(obținerii<br>serviciului<br>solicitat) - cât<br>mai scurtă<br>posibil | Posibilitat<br>ea<br>achitării<br>online<br>pentru<br>serviciul<br>solicitat | Să fie evitată<br>la maximum<br>necesitatea<br>interacțiunii<br>față în față cu<br>funcționarii<br>publici | Costurile<br>suportate<br>pentru<br>obținerea<br>unui serviciu<br>public - cât<br>mai joase<br>posibil | Posibilitat<br>ea<br>urmăririi<br>online a<br>statutului<br>executării<br>cererii de<br>serviciu | Posibilit<br>atea<br>primirii<br>actului<br>solicitat<br>în format<br>electroni<br>c |
|-------------------------------------|---------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Total</b>                        |                           | 201   | 41,3%                                                                                                                                   | 50,7%                                                                                                        | 17,4%                                                                        | 17,9%                                                                                                      | 45,3%                                                                                                  | 8,0%                                                                                             | 10,9%                                                                                |
| <b>Vârsta<br/>respondentului:</b>   | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 31,7%                                                                                                                                   | 43,9%                                                                                                        | 39,0%                                                                        | 29,3%                                                                                                      | 39,0%                                                                                                  | 19,5%                                                                                            | 22,0%                                                                                |
|                                     | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 54,3%                                                                                                                                   | 52,2%                                                                                                        | 19,6%                                                                        | 17,4%                                                                                                      | 34,8%                                                                                                  | 8,7%                                                                                             | 10,9%                                                                                |
|                                     | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 34,9%                                                                                                                                   | 51,2%                                                                                                        | 14,0%                                                                        | 18,6%                                                                                                      | 41,9%                                                                                                  | 7,0%                                                                                             | 7,0%                                                                                 |
|                                     | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 42,3%                                                                                                                                   | 53,5%                                                                                                        | 5,6%                                                                         | 11,3%                                                                                                      | 57,7%                                                                                                  | 1,4%                                                                                             | 7,0%                                                                                 |
| <b>Genul<br/>respondentului:</b>    | <b>Masculin</b>           | 100   | 41,0%                                                                                                                                   | 51,0%                                                                                                        | 20,0%                                                                        | 23,0%                                                                                                      | 49,0%                                                                                                  | 9,0%                                                                                             | 12,0%                                                                                |
|                                     | <b>Feminin</b>            | 101   | 41,6%                                                                                                                                   | 50,5%                                                                                                        | 14,9%                                                                        | 12,9%                                                                                                      | 41,6%                                                                                                  | 6,9%                                                                                             | 9,9%                                                                                 |
| <b>Nivelul de<br/>studii:</b>       | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 41,3%                                                                                                                                   | 52,2%                                                                                                        | 21,7%                                                                        | 23,9%                                                                                                      | 39,1%                                                                                                  |                                                                                                  | 13,0%                                                                                |
|                                     | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 42,9%                                                                                                                                   | 49,5%                                                                                                        | 9,9%                                                                         | 14,3%                                                                                                      | 49,5%                                                                                                  | 3,3%                                                                                             | 6,6%                                                                                 |
|                                     | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 39,1%                                                                                                                                   | 51,6%                                                                                                        | 25,0%                                                                        | 18,8%                                                                                                      | 43,8%                                                                                                  | 20,3%                                                                                            | 15,6%                                                                                |
| <b>Limba de<br/>comunicare:</b>     | <b>Rusă</b>               | 46    | 50,0%                                                                                                                                   | 47,8%                                                                                                        | 15,2%                                                                        | 23,9%                                                                                                      | 69,6%                                                                                                  | 6,5%                                                                                             | 15,2%                                                                                |
|                                     | <b>Română</b>             | 155   | 38,7%                                                                                                                                   | 51,6%                                                                                                        | 18,1%                                                                        | 16,1%                                                                                                      | 38,1%                                                                                                  | 8,4%                                                                                             | 9,7%                                                                                 |
| <b>Statut<br/> ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 39,3%                                                                                                                                   | 41,1%                                                                                                        | 21,4%                                                                        | 21,4%                                                                                                      | 44,6%                                                                                                  | 8,9%                                                                                             | 14,3%                                                                                |
|                                     | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 42,1%                                                                                                                                   | 54,5%                                                                                                        | 15,9%                                                                        | 16,6%                                                                                                      | 45,5%                                                                                                  | 7,6%                                                                                             | 9,7%                                                                                 |
| <b>Nivelul socio-<br/>economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 44,8%                                                                                                                                   | 46,3%                                                                                                        | 11,9%                                                                        | 14,9%                                                                                                      | 44,8%                                                                                                  | 3,0%                                                                                             | 7,5%                                                                                 |
|                                     | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 37,9%                                                                                                                                   | 59,1%                                                                                                        | 16,7%                                                                        | 21,2%                                                                                                      | 39,4%                                                                                                  | 7,6%                                                                                             | 12,1%                                                                                |
|                                     | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 41,2%                                                                                                                                   | 47,1%                                                                                                        | 23,5%                                                                        | 17,6%                                                                                                      | 51,5%                                                                                                  | 13,2%                                                                                            | 13,2%                                                                                |
| <b>Mediul de<br/>reședință:</b>     | <b>Urban</b>              | 100   | 40,0%                                                                                                                                   | 49,0%                                                                                                        | 22,0%                                                                        | 22,0%                                                                                                      | 59,0%                                                                                                  | 13,0%                                                                                            | 19,0%                                                                                |
|                                     | <b>Rural</b>              | 101   | 42,6%                                                                                                                                   | 52,5%                                                                                                        | 12,9%                                                                        | 13,9%                                                                                                      | 31,7%                                                                                                  | 3,0%                                                                                             | 3,0%                                                                                 |

Tabelul 3. Notați în ordinea importanței cât de importante sunt următoarele aspecte legate de oferirea serviciilor publice?

|                                |                           | Număr | Informație mai clară și completă despre serviciile publice și actele primare necesare | Existența unui Centru Unic de Prestare a Serviciilor Publice, în care să fie posibilă accesarea tuturor serviciilor publice și beneficierea de asistența de rigoare din partea operatorilor specializați în acest context | Posibilitatea livrării actului/certificatului pe format de hârtie la domiciliu sau la adresa juridică a solicitantului | Infrastructură îmbunătățită la locul prestării serviciului | Altceva | NȘ/NR |
|--------------------------------|---------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------|-------|
| <b>Total</b>                   |                           | 201   | 17,9%                                                                                 | 8,5%                                                                                                                                                                                                                      | 9,5%                                                                                                                   | 14,9%                                                      | 2,0%    | 12,9% |
| <b>Vârsta respondentului:</b>  | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 22,0%                                                                                 | 7,3%                                                                                                                                                                                                                      | 9,8%                                                                                                                   | 9,8%                                                       |         | 4,9%  |
|                                | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 10,9%                                                                                 | 4,3%                                                                                                                                                                                                                      | 2,2%                                                                                                                   | 19,6%                                                      | 4,3%    | 15,2% |
|                                | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 14,0%                                                                                 | 7,0%                                                                                                                                                                                                                      | 16,3%                                                                                                                  | 14,0%                                                      | 4,7%    | 18,6% |
|                                | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 22,5%                                                                                 | 12,7%                                                                                                                                                                                                                     | 9,9%                                                                                                                   | 15,5%                                                      |         | 12,7% |
| <b>Genul respondentului:</b>   | <b>Masculin</b>           | 100   | 12,0%                                                                                 | 9,0%                                                                                                                                                                                                                      | 10,0%                                                                                                                  | 18,0%                                                      | 2,0%    | 9,0%  |
|                                | <b>Feminin</b>            | 101   | 23,8%                                                                                 | 7,9%                                                                                                                                                                                                                      | 8,9%                                                                                                                   | 11,9%                                                      | 2,0%    | 16,8% |
| <b>Nivelul de studii:</b>      | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 21,7%                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                           | 10,9%                                                                                                                  | 6,5%                                                       | 4,3%    | 13,0% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 18,7%                                                                                 | 6,6%                                                                                                                                                                                                                      | 12,1%                                                                                                                  | 18,7%                                                      | 2,2%    | 16,5% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 14,1%                                                                                 | 17,2%                                                                                                                                                                                                                     | 4,7%                                                                                                                   | 15,6%                                                      |         | 7,8%  |
| <b>Limba de comunicare:</b>    | <b>Rusă</b>               | 46    | 8,7%                                                                                  | 17,4%                                                                                                                                                                                                                     | 10,9%                                                                                                                  | 13,0%                                                      |         | 6,5%  |
|                                | <b>Română</b>             | 155   | 20,6%                                                                                 | 5,8%                                                                                                                                                                                                                      | 9,0%                                                                                                                   | 15,5%                                                      | 2,6%    | 14,8% |
| <b>Statut ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 17,9%                                                                                 | 12,5%                                                                                                                                                                                                                     | 5,4%                                                                                                                   | 17,9%                                                      |         | 16,1% |
|                                | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 17,9%                                                                                 | 6,9%                                                                                                                                                                                                                      | 11,0%                                                                                                                  | 13,8%                                                      | 2,8%    | 11,7% |
| <b>Nivelul socio-economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 23,9%                                                                                 | 4,5%                                                                                                                                                                                                                      | 11,9%                                                                                                                  | 17,9%                                                      | 3,0%    | 16,4% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 18,2%                                                                                 | 9,1%                                                                                                                                                                                                                      | 10,6%                                                                                                                  | 12,1%                                                      | 3,0%    | 12,1% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 11,8%                                                                                 | 11,8%                                                                                                                                                                                                                     | 5,9%                                                                                                                   | 14,7%                                                      |         | 10,3% |
| <b>Mediul de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 100   | 18,0%                                                                                 | 16,0%                                                                                                                                                                                                                     | 11,0%                                                                                                                  | 18,0%                                                      |         | 3,0%  |
|                                | <b>Rural</b>              | 101   | 17,8%                                                                                 | 1,0%                                                                                                                                                                                                                      | 7,9%                                                                                                                   | 11,9%                                                      | 4,0%    | 22,8% |

**Tabelul 4. Spuneți-mi vă rog dacă ați solicitat vreodată anumite servicii publice, întocmire de acte, certificate, iar pentru eliberarea acestora a fost nevoie să prezentați alte acte sau certificate eliberate de altă instituție publică?**

|                                |                           | Număr | Da    | Nu    |
|--------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|
| <b>Total</b>                   |                           | 201   | 69,7% | 30,3% |
| <b>Vârsta respondentului:</b>  | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 73,2% | 26,8% |
|                                | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 71,7% | 28,3% |
|                                | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 69,8% | 30,2% |
|                                | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 66,2% | 33,8% |
| <b>Genul respondentului:</b>   | <b>Masculin</b>           | 100   | 69,0% | 31,0% |
|                                | <b>Feminin</b>            | 101   | 70,3% | 29,7% |
| <b>Nivelul de studii:</b>      | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 60,9% | 39,1% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 67,0% | 33,0% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 79,7% | 20,3% |
| <b>Limba de comunicare:</b>    | <b>Rusă</b>               | 46    | 69,6% | 30,4% |
|                                | <b>Română</b>             | 155   | 69,7% | 30,3% |
| <b>Statut ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 73,2% | 26,8% |
|                                | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 68,3% | 31,7% |
| <b>Nivelul socio-economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 64,2% | 35,8% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 72,7% | 27,3% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 72,1% | 27,9% |
| <b>Mediul de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 100   | 74,0% | 26,0% |
|                                | <b>Rural</b>              | 101   | 65,3% | 34,7% |

**Tabelul 5. Spuneți-mi vă rog, în situația în care, pentru întocmirea unor acte, certificate, este nevoie să prezentați alte acte sau certificate eliberate de altă instituție publică, care sunt principalele 3 probleme cu care v-ați confruntat / vă puteți confrunta pentru a primi actul/certificatul necesar?**

|                                |                           | Număr | Prezentare personală și timp pierdut de așteptare în rând pentru a solicita serviciul | Prezentare personală și timp îndelungat de așteptare până vi se eliberează actul sau certificatul (câteva ore sau zile) | Cheltuieli pentru transport | Lipsa de timp pentru accesarea serviciilor (angajat, copii mici etc.) | Brutalitate sau lipsa de respect din partea funcționarilor | Solicita re de mită | Altceva | NȘ/NR |
|--------------------------------|---------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------|---------|-------|
| <b>Total</b>                   |                           | 201   | 59,7%                                                                                 | 41,8%                                                                                                                   | 45,3%                       | 34,8%                                                                 | 26,4%                                                      | 14,9%               | 4,0%    | 14,4% |
| <b>Vârsta respondentului:</b>  | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 58,5%                                                                                 | 31,7%                                                                                                                   | 41,5%                       | 43,9%                                                                 | 26,8%                                                      | 19,5%               |         | 17,1% |
|                                | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 63,0%                                                                                 | 45,7%                                                                                                                   | 37,0%                       | 39,1%                                                                 | 28,3%                                                      | 10,9%               | 2,2%    | 15,2% |
|                                | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 55,8%                                                                                 | 46,5%                                                                                                                   | 60,5%                       | 27,9%                                                                 | 23,3%                                                      | 14,0%               | 7,0%    | 14,0% |
|                                | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 60,6%                                                                                 | 42,3%                                                                                                                   | 43,7%                       | 31,0%                                                                 | 26,8%                                                      | 15,5%               | 5,6%    | 12,7% |
| <b>Genul respondentului:</b>   | <b>Masculin</b>           | 100   | 57,0%                                                                                 | 41,0%                                                                                                                   | 50,0%                       | 39,0%                                                                 | 27,0%                                                      | 12,0%               | 4,0%    | 14,0% |
|                                | <b>Feminin</b>            | 101   | 62,4%                                                                                 | 42,6%                                                                                                                   | 40,6%                       | 30,7%                                                                 | 25,7%                                                      | 17,8%               | 4,0%    | 14,9% |
| <b>Nivelul de studii:</b>      | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 56,5%                                                                                 | 32,6%                                                                                                                   | 50,0%                       | 30,4%                                                                 | 21,7%                                                      | 17,4%               | 6,5%    | 17,4% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 60,4%                                                                                 | 44,0%                                                                                                                   | 53,8%                       | 36,3%                                                                 | 23,1%                                                      | 9,9%                | 4,4%    | 13,2% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 60,9%                                                                                 | 45,3%                                                                                                                   | 29,7%                       | 35,9%                                                                 | 34,4%                                                      | 20,3%               | 1,6%    | 14,1% |
| <b>Limba de comunicare:</b>    | <b>Rusă</b>               | 46    | 63,0%                                                                                 | 47,8%                                                                                                                   | 26,1%                       | 26,1%                                                                 | 34,8%                                                      | 17,4%               | 4,3%    | 19,6% |
|                                | <b>Română</b>             | 155   | 58,7%                                                                                 | 40,0%                                                                                                                   | 51,0%                       | 37,4%                                                                 | 23,9%                                                      | 14,2%               | 3,9%    | 12,9% |
| <b>Statut ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 51,8%                                                                                 | 41,1%                                                                                                                   | 35,7%                       | 37,5%                                                                 | 32,1%                                                      | 21,4%               | 1,8%    | 16,1% |
|                                | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 62,8%                                                                                 | 42,1%                                                                                                                   | 49,0%                       | 33,8%                                                                 | 24,1%                                                      | 12,4%               | 4,8%    | 13,8% |
| <b>Nivelul socio-economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 58,2%                                                                                 | 37,3%                                                                                                                   | 50,7%                       | 26,9%                                                                 | 17,9%                                                      | 14,9%               | 6,0%    | 19,4% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 62,1%                                                                                 | 39,4%                                                                                                                   | 48,5%                       | 33,3%                                                                 | 30,3%                                                      | 16,7%               | 3,0%    | 13,6% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 58,8%                                                                                 | 48,5%                                                                                                                   | 36,8%                       | 44,1%                                                                 | 30,9%                                                      | 13,2%               | 2,9%    | 10,3% |
| <b>Mediul de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 100   | 63,0%                                                                                 | 42,0%                                                                                                                   | 34,0%                       | 38,0%                                                                 | 35,0%                                                      | 18,0%               | 2,0%    | 15,0% |
|                                | <b>Rural</b>              | 101   | 56,4%                                                                                 | 41,6%                                                                                                                   | 56,4%                       | 31,7%                                                                 | 17,8%                                                      | 11,9%               | 5,9%    | 13,9% |



**Tabelul 6. Credeți că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect este necesară ?**

|                                |                           | Număr | Foarte necesară | Necesară | Puțin necesară | Deloc necesară | NȘ/NR |
|--------------------------------|---------------------------|-------|-----------------|----------|----------------|----------------|-------|
| <b>Total</b>                   |                           | 201   | 51,2%           | 36,8%    | 3,5%           | 2,5%           | 6,0%  |
| <b>Vârsta respondentului:</b>  | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 63,4%           | 24,4%    | 2,4%           | 4,9%           | 4,9%  |
|                                | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 50,0%           | 39,1%    | 4,3%           | 2,2%           | 4,3%  |
|                                | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 44,2%           | 32,6%    | 7,0%           | 4,7%           | 11,6% |
|                                | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 49,3%           | 45,1%    | 1,4%           |                | 4,2%  |
| <b>Genul respondentului:</b>   | <b>Masculin</b>           | 100   | 48,0%           | 37,0%    | 4,0%           | 5,0%           | 6,0%  |
|                                | <b>Feminin</b>            | 101   | 54,5%           | 36,6%    | 3,0%           |                | 5,9%  |
| <b>Nivelul de studii:</b>      | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 45,7%           | 47,8%    | 2,2%           |                | 4,3%  |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 49,5%           | 33,0%    | 4,4%           | 3,3%           | 9,9%  |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 57,8%           | 34,4%    | 3,1%           | 3,1%           | 1,6%  |
| <b>Limba de comunicare:</b>    | <b>Rusă</b>               | 46    | 52,2%           | 37,0%    | 2,2%           | 6,5%           | 2,2%  |
|                                | <b>Română</b>             | 155   | 51,0%           | 36,8%    | 3,9%           | 1,3%           | 7,1%  |
| <b>Statut ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 53,6%           | 30,4%    | 5,4%           | 5,4%           | 5,4%  |
|                                | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 50,3%           | 39,3%    | 2,8%           | 1,4%           | 6,2%  |
| <b>Nivelul socio-economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 44,8%           | 40,3%    | 4,5%           | 1,5%           | 9,0%  |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 56,1%           | 34,8%    | 1,5%           | 1,5%           | 6,1%  |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 52,9%           | 35,3%    | 4,4%           | 4,4%           | 2,9%  |
| <b>Mediul de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 100   | 53,0%           | 34,0%    | 4,0%           | 4,0%           | 5,0%  |
|                                | <b>Rural</b>              | 101   | 49,5%           | 39,6%    | 3,0%           | 1,0%           | 6,9%  |

**Tabelul 7. Credeți că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect va fi utilă pentru cetățeni?**

|                                |                           | Număr | Foarte utilă | Utilă | Mai puțin utilă | Deloc utilă | NȘ/NR |
|--------------------------------|---------------------------|-------|--------------|-------|-----------------|-------------|-------|
| <b>Total</b>                   |                           | 201   | 47,3%        | 40,8% | 4,0%            | 2,5%        | 5,5%  |
| <b>Vârsta respondentului:</b>  | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 68,3%        | 22,0% | 2,4%            | 2,4%        | 4,9%  |
|                                | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 41,3%        | 50,0% | 2,2%            | 2,2%        | 4,3%  |
|                                | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 44,2%        | 37,2% | 7,0%            | 4,7%        | 7,0%  |
|                                | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 40,8%        | 47,9% | 4,2%            | 1,4%        | 5,6%  |
| <b>Genul respondentului:</b>   | <b>Masculin</b>           | 100   | 44,0%        | 44,0% | 5,0%            | 4,0%        | 3,0%  |
|                                | <b>Feminin</b>            | 101   | 50,5%        | 37,6% | 3,0%            | 1,0%        | 7,9%  |
| <b>Nivelul de studii:</b>      | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 34,8%        | 54,3% | 8,7%            |             | 2,2%  |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 47,3%        | 37,4% | 4,4%            | 3,3%        | 7,7%  |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 56,3%        | 35,9% |                 | 3,1%        | 4,7%  |
| <b>Limba de comunicare:</b>    | <b>Rusă</b>               | 46    | 45,7%        | 45,7% |                 | 6,5%        | 2,2%  |
|                                | <b>Română</b>             | 155   | 47,7%        | 39,4% | 5,2%            | 1,3%        | 6,5%  |
| <b>Statut ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 46,4%        | 35,7% | 1,8%            | 7,1%        | 8,9%  |
|                                | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 47,6%        | 42,8% | 4,8%            | ,7%         | 4,1%  |
| <b>Nivelul socio-economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 40,3%        | 43,3% | 7,5%            | 1,5%        | 7,5%  |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 48,5%        | 43,9% | 3,0%            | 1,5%        | 3,0%  |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 52,9%        | 35,3% | 1,5%            | 4,4%        | 5,9%  |
| <b>Mediul de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 100   | 51,0%        | 36,0% | 3,0%            | 4,0%        | 6,0%  |
|                                | <b>Rural</b>              | 101   | 43,6%        | 45,5% | 5,0%            | 1,0%        | 5,0%  |

**Tabelul 8. Credeți că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect va aduce careva beneficii pentru cetățeni?**

|                                |                           | Număr | Da    | Nu    | NȘ/NR |
|--------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Total</b>                   |                           | 201   | 82,1% | 9,0%  | 9,0%  |
| <b>Vârsta respondentului:</b>  | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 87,8% | 4,9%  | 7,3%  |
|                                | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 89,1% | 6,5%  | 4,3%  |
|                                | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 76,7% | 14,0% | 9,3%  |
|                                | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 77,5% | 9,9%  | 12,7% |
| <b>Genul respondentului:</b>   | <b>Masculin</b>           | 100   | 82,0% | 12,0% | 6,0%  |
|                                | <b>Feminin</b>            | 101   | 82,2% | 5,9%  | 11,9% |
| <b>Nivelul de studii:</b>      | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 78,3% | 13,0% | 8,7%  |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 80,2% | 8,8%  | 11,0% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 87,5% | 6,3%  | 6,3%  |
| <b>Limba de comunicare:</b>    | <b>Rusă</b>               | 46    | 82,6% | 10,9% | 6,5%  |
|                                | <b>Română</b>             | 155   | 81,9% | 8,4%  | 9,7%  |
| <b>Statut ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 76,8% | 12,5% | 10,7% |
|                                | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 84,1% | 7,6%  | 8,3%  |
| <b>Nivelul socio-economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 73,1% | 16,4% | 10,4% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 90,9% | 3,0%  | 6,1%  |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 82,4% | 7,4%  | 10,3% |
| <b>Mediul de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 100   | 78,0% | 13,0% | 9,0%  |
|                                | <b>Rural</b>              | 101   | 86,1% | 5,0%  | 8,9%  |

**Tabelul 9. Care din următoarele ar fi beneficiile pentru cetățean în cazul utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect ?**

|                         |                    | Număr | Costuri reduse pentru prestarea serviciilor publice |       |       | Economisirea de bani (pentru achitarea serviciilor, de care mai are nevoie și banii pentru transport) |       |       | Economisirea timpului (persoana nu va mai fi nevoită să se deplaseze către o altă instituție, să stea în rând și să aștepte câteva ore sau zile până I se eliberează actul sau certificatul) |      |       |
|-------------------------|--------------------|-------|-----------------------------------------------------|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
|                         |                    |       | Da                                                  | Nu    | NȘ/NR | Da                                                                                                    | Nu    | NȘ/NR | Da                                                                                                                                                                                           | Nu   | NȘ/NR |
| Total                   |                    | 201   | 74,1%                                               | 12,9% | 12,9% | 81,6%                                                                                                 | 9,5%  | 9,0%  | 86,1%                                                                                                                                                                                        | 4,5% | 9,5%  |
| Vârsta respondentului:  | 18-29 ani          | 41    | 85,4%                                               | 7,3%  | 7,3%  | 95,1%                                                                                                 |       | 4,9%  | 90,2%                                                                                                                                                                                        | 4,9% | 4,9%  |
|                         | 30-44 ani          | 46    | 73,9%                                               | 15,2% | 10,9% | 82,6%                                                                                                 | 8,7%  | 8,7%  | 91,3%                                                                                                                                                                                        | 4,3% | 4,3%  |
|                         | 45-59 ani          | 43    | 58,1%                                               | 27,9% | 14,0% | 67,4%                                                                                                 | 25,6% | 7,0%  | 79,1%                                                                                                                                                                                        | 9,3% | 11,6% |
|                         | 60 ani și mai mult | 71    | 77,5%                                               | 5,6%  | 16,9% | 81,7%                                                                                                 | 5,6%  | 12,7% | 84,5%                                                                                                                                                                                        | 1,4% | 14,1% |
| Genul respondentului:   | Masculin           | 100   | 78,0%                                               | 13,0% | 9,0%  | 85,0%                                                                                                 | 9,0%  | 6,0%  | 91,0%                                                                                                                                                                                        | 5,0% | 4,0%  |
|                         | Feminin            | 101   | 70,3%                                               | 12,9% | 16,8% | 78,2%                                                                                                 | 9,9%  | 11,9% | 81,2%                                                                                                                                                                                        | 4,0% | 14,9% |
| Nivelul de studii:      | Nivel scăzut       | 46    | 71,7%                                               | 6,5%  | 21,7% | 80,4%                                                                                                 | 6,5%  | 13,0% | 82,6%                                                                                                                                                                                        | 2,2% | 15,2% |
|                         | Nivel mediu        | 91    | 71,4%                                               | 16,5% | 12,1% | 79,1%                                                                                                 | 9,9%  | 11,0% | 83,5%                                                                                                                                                                                        | 4,4% | 12,1% |
|                         | Nivel înalt        | 64    | 79,7%                                               | 12,5% | 7,8%  | 85,9%                                                                                                 | 10,9% | 3,1%  | 92,2%                                                                                                                                                                                        | 6,3% | 1,6%  |
| Limba de comunicare:    | Rusă               | 46    | 80,4%                                               | 8,7%  | 10,9% | 84,8%                                                                                                 | 10,9% | 4,3%  | 93,5%                                                                                                                                                                                        | 4,3% | 2,2%  |
|                         | Română             | 155   | 72,3%                                               | 14,2% | 13,5% | 80,6%                                                                                                 | 9,0%  | 10,3% | 83,9%                                                                                                                                                                                        | 4,5% | 11,6% |
| Statut ocupațional:     | Economic activ     | 56    | 69,6%                                               | 21,4% | 8,9%  | 82,1%                                                                                                 | 10,7% | 7,1%  | 85,7%                                                                                                                                                                                        | 8,9% | 5,4%  |
|                         | Economic inactiv   | 145   | 75,9%                                               | 9,7%  | 14,5% | 81,4%                                                                                                 | 9,0%  | 9,7%  | 86,2%                                                                                                                                                                                        | 2,8% | 11,0% |
| Nivelul socio-economic: | Nivel scăzut       | 67    | 68,7%                                               | 6,0%  | 25,4% | 76,1%                                                                                                 | 9,0%  | 14,9% | 79,1%                                                                                                                                                                                        | 4,5% | 16,4% |
|                         | Nivel mediu        | 66    | 78,8%                                               | 12,1% | 9,1%  | 84,8%                                                                                                 | 7,6%  | 7,6%  | 90,9%                                                                                                                                                                                        | 1,5% | 7,6%  |
|                         | Nivel înalt        | 68    | 75,0%                                               | 20,6% | 4,4%  | 83,8%                                                                                                 | 11,8% | 4,4%  | 88,2%                                                                                                                                                                                        | 7,4% | 4,4%  |
| Mediul de reședință:    | Urban              | 100   | 80,0%                                               | 10,0% | 10,0% | 84,0%                                                                                                 | 11,0% | 5,0%  | 89,0%                                                                                                                                                                                        | 7,0% | 4,0%  |
|                         | Rural              | 101   | 68,3%                                               | 15,8% | 15,8% | 79,2%                                                                                                 | 7,9%  | 12,9% | 83,2%                                                                                                                                                                                        | 2,0% | 14,9% |

**Tabelul 10. Care din următoarele ar fi beneficiile pentru cetățean în cazul utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect ?**

|                         |                    | Număr | Posibilitatea eliminării unui șir de servicii |       |       | Mai puțină birocrație |       |       | Micșorarea cazurilor de solicitare sau oferire de mită |       |       |
|-------------------------|--------------------|-------|-----------------------------------------------|-------|-------|-----------------------|-------|-------|--------------------------------------------------------|-------|-------|
|                         |                    |       | Da                                            | Nu    | NȘ/NR | Da                    | Nu    | NȘ/NR | Da                                                     | Nu    | NȘ/NR |
| Total                   |                    | 201   | 76,6%                                         | 9,5%  | 13,9% | 78,6%                 | 9,0%  | 12,4% | 78,1%                                                  | 9,0%  | 12,9% |
| Vârsta respondentului:  | 18-29 ani          | 41    | 87,8%                                         | 4,9%  | 7,3%  | 82,9%                 | 4,9%  | 12,2% | 85,4%                                                  | 9,8%  | 4,9%  |
|                         | 30-44 ani          | 46    | 80,4%                                         | 10,9% | 8,7%  | 80,4%                 | 10,9% | 8,7%  | 78,3%                                                  | 8,7%  | 13,0% |
|                         | 45-59 ani          | 43    | 65,1%                                         | 18,6% | 16,3% | 67,4%                 | 20,9% | 11,6% | 72,1%                                                  | 16,3% | 11,6% |
|                         | 60 ani și mai mult | 71    | 74,6%                                         | 5,6%  | 19,7% | 81,7%                 | 2,8%  | 15,5% | 77,5%                                                  | 4,2%  | 18,3% |
| Genul respondentului:   | Masculin           | 100   | 79,0%                                         | 14,0% | 7,0%  | 81,0%                 | 9,0%  | 10,0% | 80,0%                                                  | 11,0% | 9,0%  |
|                         | Feminin            | 101   | 74,3%                                         | 5,0%  | 20,8% | 76,2%                 | 8,9%  | 14,9% | 76,2%                                                  | 6,9%  | 16,8% |
| Nivelul de studii:      | Nivel scăzut       | 46    | 73,9%                                         | 4,3%  | 21,7% | 80,4%                 | 4,3%  | 15,2% | 78,3%                                                  | 4,3%  | 17,4% |
|                         | Nivel mediu        | 91    | 70,3%                                         | 14,3% | 15,4% | 74,7%                 | 11,0% | 14,3% | 74,7%                                                  | 11,0% | 14,3% |
|                         | Nivel înalt        | 64    | 87,5%                                         | 6,3%  | 6,3%  | 82,8%                 | 9,4%  | 7,8%  | 82,8%                                                  | 9,4%  | 7,8%  |
| Limba de comunicare:    | Rusă               | 46    | 78,3%                                         | 15,2% | 6,5%  | 82,6%                 | 8,7%  | 8,7%  | 82,6%                                                  | 13,0% | 4,3%  |
|                         | Română             | 155   | 76,1%                                         | 7,7%  | 16,1% | 77,4%                 | 9,0%  | 13,5% | 76,8%                                                  | 7,7%  | 15,5% |
| Statut ocupațional:     | Economic activ     | 56    | 71,4%                                         | 16,1% | 12,5% | 75,0%                 | 10,7% | 14,3% | 71,4%                                                  | 14,3% | 14,3% |
|                         | Economic inactiv   | 145   | 78,6%                                         | 6,9%  | 14,5% | 80,0%                 | 8,3%  | 11,7% | 80,7%                                                  | 6,9%  | 12,4% |
| Nivelul socio-economic: | Nivel scăzut       | 67    | 65,7%                                         | 11,9% | 22,4% | 68,7%                 | 9,0%  | 22,4% | 73,1%                                                  | 4,5%  | 22,4% |
|                         | Nivel mediu        | 66    | 80,3%                                         | 9,1%  | 10,6% | 84,8%                 | 6,1%  | 9,1%  | 80,3%                                                  | 10,6% | 9,1%  |
|                         | Nivel înalt        | 68    | 83,8%                                         | 7,4%  | 8,8%  | 82,4%                 | 11,8% | 5,9%  | 80,9%                                                  | 11,8% | 7,4%  |
| Mediul de reședință:    | Urban              | 100   | 81,0%                                         | 11,0% | 8,0%  | 80,0%                 | 9,0%  | 11,0% | 80,0%                                                  | 11,0% | 9,0%  |
|                         | Rural              | 101   | 72,3%                                         | 7,9%  | 19,8% | 77,2%                 | 8,9%  | 13,9% | 76,2%                                                  | 6,9%  | 16,8% |

**Tabelul 11. Care din următoarele ar fi beneficiile pentru cetățean în cazul utilizării Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect ?**

|                         |                    | Număr | Asigurarea calității/preciziei și actualității datelor |       |       | Siguranța schimbului de date online (datele personale se accesează doar de funcționarii publici relevanți, cărora li se deschid conturi de utilizatori interni, conform protocoalelor de schimb de date) |       |       | Posibilitatea ca cetățenii să urmărească itinerarul de circulație / schimb online a(l) datelor lor cu caracter personal între diferite instituții |       |       |
|-------------------------|--------------------|-------|--------------------------------------------------------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
|                         |                    |       | Da                                                     | Nu    | NȘ/NR | Da                                                                                                                                                                                                       | Nu    | NȘ/NR | Da                                                                                                                                                | Nu    | NȘ/NR |
| Total                   |                    | 201   | 75,1%                                                  | 7,5%  | 17,4% | 66,2%                                                                                                                                                                                                    | 10,4% | 23,4% | 66,2%                                                                                                                                             | 8,0%  | 25,9% |
| Vârsta respondentului:  | 18-29 ani          | 41    | 90,2%                                                  | 2,4%  | 7,3%  | 80,5%                                                                                                                                                                                                    | 7,3%  | 12,2% | 78,0%                                                                                                                                             | 9,8%  | 12,2% |
|                         | 30-44 ani          | 46    | 71,7%                                                  | 13,0% | 15,2% | 65,2%                                                                                                                                                                                                    | 15,2% | 19,6% | 73,9%                                                                                                                                             | 8,7%  | 17,4% |
|                         | 45-59 ani          | 43    | 67,4%                                                  | 11,6% | 20,9% | 55,8%                                                                                                                                                                                                    | 16,3% | 27,9% | 60,5%                                                                                                                                             | 14,0% | 25,6% |
|                         | 60 ani și mai mult | 71    | 73,2%                                                  | 4,2%  | 22,5% | 64,8%                                                                                                                                                                                                    | 5,6%  | 29,6% | 57,7%                                                                                                                                             | 2,8%  | 39,4% |
| Genul respondentului:   | Masculin           | 100   | 83,0%                                                  | 6,0%  | 11,0% | 69,0%                                                                                                                                                                                                    | 11,0% | 20,0% | 69,0%                                                                                                                                             | 7,0%  | 24,0% |
|                         | Feminin            | 101   | 67,3%                                                  | 8,9%  | 23,8% | 63,4%                                                                                                                                                                                                    | 9,9%  | 26,7% | 63,4%                                                                                                                                             | 8,9%  | 27,7% |
| Nivelul de studii:      | Nivel scăzut       | 46    | 78,3%                                                  | 2,2%  | 19,6% | 67,4%                                                                                                                                                                                                    | 2,2%  | 30,4% | 67,4%                                                                                                                                             | 2,2%  | 30,4% |
|                         | Nivel mediu        | 91    | 69,2%                                                  | 8,8%  | 22,0% | 63,7%                                                                                                                                                                                                    | 11,0% | 25,3% | 61,5%                                                                                                                                             | 11,0% | 27,5% |
|                         | Nivel înalt        | 64    | 81,3%                                                  | 9,4%  | 9,4%  | 68,8%                                                                                                                                                                                                    | 15,6% | 15,6% | 71,9%                                                                                                                                             | 7,8%  | 20,3% |
| Limba de comunicare:    | Rusă               | 46    | 89,1%                                                  | 6,5%  | 4,3%  | 73,9%                                                                                                                                                                                                    | 6,5%  | 19,6% | 69,6%                                                                                                                                             | 6,5%  | 23,9% |
|                         | Română             | 155   | 71,0%                                                  | 7,7%  | 21,3% | 63,9%                                                                                                                                                                                                    | 11,6% | 24,5% | 65,2%                                                                                                                                             | 8,4%  | 26,5% |
| Statut ocupațional:     | Economic activ     | 56    | 73,2%                                                  | 8,9%  | 17,9% | 60,7%                                                                                                                                                                                                    | 19,6% | 19,6% | 66,1%                                                                                                                                             | 14,3% | 19,6% |
|                         | Economic inactiv   | 145   | 75,9%                                                  | 6,9%  | 17,2% | 68,3%                                                                                                                                                                                                    | 6,9%  | 24,8% | 66,2%                                                                                                                                             | 5,5%  | 28,3% |
| Nivelul socio-economic: | Nivel scăzut       | 67    | 64,2%                                                  | 9,0%  | 26,9% | 58,2%                                                                                                                                                                                                    | 10,4% | 31,3% | 55,2%                                                                                                                                             | 7,5%  | 37,3% |
|                         | Nivel mediu        | 66    | 80,3%                                                  | 3,0%  | 16,7% | 65,2%                                                                                                                                                                                                    | 9,1%  | 25,8% | 71,2%                                                                                                                                             | 4,5%  | 24,2% |
|                         | Nivel înalt        | 68    | 80,9%                                                  | 10,3% | 8,8%  | 75,0%                                                                                                                                                                                                    | 11,8% | 13,2% | 72,1%                                                                                                                                             | 11,8% | 16,2% |
| Mediul de reședință:    | Urban              | 100   | 84,0%                                                  | 8,0%  | 8,0%  | 72,0%                                                                                                                                                                                                    | 12,0% | 16,0% | 73,0%                                                                                                                                             | 8,0%  | 19,0% |
|                         | Rural              | 101   | 66,3%                                                  | 6,9%  | 26,7% | 60,4%                                                                                                                                                                                                    | 8,9%  | 30,7% | 59,4%                                                                                                                                             | 7,9%  | 32,7% |

Tabelul 12. În ce măsură credeți că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect va conduce spre ...?

|                         |                    | Număr | creșterea eficienței și calității sistemelor informatice prin care se oferă servicii publice electronice |             |             |                    |       | creșterea eficienței utilizării fondurilor publice și economisirea banului public |             |             |                    |       |
|-------------------------|--------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|-------|
|                         |                    |       | Foarte mare măsură                                                                                       | Mare măsură | Mică măsură | Foarte mică măsură | NȘ/NR | Foarte mare măsură                                                                | Mare măsură | Mică măsură | Foarte mică măsură | NȘ/NR |
| Total                   |                    | 201   | 32,8%                                                                                                    | 37,3%       | 10,9%       | 2,5%               | 16,4% | 31,3%                                                                             | 35,3%       | 13,9%       | 3,5%               | 15,9% |
| Vârsta respondentului:  | 18-29 ani          | 41    | 31,7%                                                                                                    | 51,2%       | 4,9%        | 4,9%               | 7,3%  | 39,0%                                                                             | 36,6%       | 12,2%       |                    | 12,2% |
|                         | 30-44 ani          | 46    | 26,1%                                                                                                    | 43,5%       | 8,7%        | 2,2%               | 19,6% | 26,1%                                                                             | 34,8%       | 23,9%       |                    | 15,2% |
|                         | 45-59 ani          | 43    | 34,9%                                                                                                    | 20,9%       | 23,3%       | 4,7%               | 16,3% | 30,2%                                                                             | 30,2%       | 11,6%       | 11,6%              | 16,3% |
|                         | 60 ani și mai mult | 71    | 36,6%                                                                                                    | 35,2%       | 8,5%        |                    | 19,7% | 31,0%                                                                             | 38,0%       | 9,9%        | 2,8%               | 18,3% |
| Genul respondentului:   | Masculin           | 100   | 33,0%                                                                                                    | 42,0%       | 12,0%       | 3,0%               | 10,0% | 34,0%                                                                             | 38,0%       | 14,0%       | 4,0%               | 10,0% |
|                         | Feminin            | 101   | 32,7%                                                                                                    | 32,7%       | 9,9%        | 2,0%               | 22,8% | 28,7%                                                                             | 32,7%       | 13,9%       | 3,0%               | 21,8% |
| Nivelul de studii:      | Nivel scăzut       | 46    | 30,4%                                                                                                    | 34,8%       | 10,9%       |                    | 23,9% | 26,1%                                                                             | 39,1%       | 15,2%       | 2,2%               | 17,4% |
|                         | Nivel mediu        | 91    | 35,2%                                                                                                    | 31,9%       | 13,2%       | 2,2%               | 17,6% | 33,0%                                                                             | 29,7%       | 11,0%       | 6,6%               | 19,8% |
|                         | Nivel înalt        | 64    | 31,3%                                                                                                    | 46,9%       | 7,8%        | 4,7%               | 9,4%  | 32,8%                                                                             | 40,6%       | 17,2%       |                    | 9,4%  |
| Limba de comunicare:    | Rusă               | 46    | 30,4%                                                                                                    | 41,3%       | 10,9%       | 4,3%               | 13,0% | 26,1%                                                                             | 41,3%       | 17,4%       | 4,3%               | 10,9% |
|                         | Română             | 155   | 33,5%                                                                                                    | 36,1%       | 11,0%       | 1,9%               | 17,4% | 32,9%                                                                             | 33,5%       | 12,9%       | 3,2%               | 17,4% |
| Statut ocupațional:     | Economic activ     | 56    | 26,8%                                                                                                    | 35,7%       | 16,1%       | 5,4%               | 16,1% | 25,0%                                                                             | 35,7%       | 17,9%       | 7,1%               | 14,3% |
|                         | Economic inactiv   | 145   | 35,2%                                                                                                    | 37,9%       | 9,0%        | 1,4%               | 16,6% | 33,8%                                                                             | 35,2%       | 12,4%       | 2,1%               | 16,6% |
| Nivelul socio-economic: | Nivel scăzut       | 67    | 31,3%                                                                                                    | 31,3%       | 13,4%       |                    | 23,9% | 32,8%                                                                             | 29,9%       | 10,4%       | 3,0%               | 23,9% |
|                         | Nivel mediu        | 66    | 31,8%                                                                                                    | 43,9%       | 7,6%        | 3,0%               | 13,6% | 30,3%                                                                             | 39,4%       | 13,6%       | 1,5%               | 15,2% |
|                         | Nivel înalt        | 68    | 35,3%                                                                                                    | 36,8%       | 11,8%       | 4,4%               | 11,8% | 30,9%                                                                             | 36,8%       | 17,6%       | 5,9%               | 8,8%  |
| Mediul de reședință:    | Urban              | 100   | 39,0%                                                                                                    | 36,0%       | 9,0%        | 5,0%               | 11,0% | 40,0%                                                                             | 33,0%       | 15,0%       | 3,0%               | 9,0%  |
|                         | Rural              | 101   | 26,7%                                                                                                    | 38,6%       | 12,9%       |                    | 21,8% | 22,8%                                                                             | 37,6%       | 12,9%       | 4,0%               | 22,8% |

Tabelul 13. În ce măsură credeți că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect va conduce spre ...?

|                             |                    | Număr | creșterea confortului cetățeanului |                |                |                          |       | creșterea securității informației stocate și<br>circulate între sisteme informatice în sectorul<br>public |                |                |                          |       |
|-----------------------------|--------------------|-------|------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|-------|
|                             |                    |       | Foarte<br>mare<br>măsură           | Mare<br>măsură | Mică<br>măsură | Foarte<br>mică<br>măsură | NȘ/NR | Foarte<br>mare<br>măsură                                                                                  | Mare<br>măsură | Mică<br>măsură | Foarte<br>mică<br>măsură | NȘ/NR |
| Total                       |                    | 201   | 44,3%                              | 36,8%          | 5,0%           | 1,5%                     | 12,4% | 27,4%                                                                                                     | 36,3%          | 13,4%          | 1,5%                     | 21,4% |
| Vârsta<br>respondentului:   | 18-29 ani          | 41    | 51,2%                              | 36,6%          |                |                          | 12,2% | 31,7%                                                                                                     | 39,0%          | 17,1%          |                          | 12,2% |
|                             | 30-44 ani          | 46    | 43,5%                              | 43,5%          | 2,2%           | 2,2%                     | 8,7%  | 21,7%                                                                                                     | 37,0%          | 15,2%          | 2,2%                     | 23,9% |
|                             | 45-59 ani          | 43    | 39,5%                              | 30,2%          | 11,6%          | 4,7%                     | 14,0% | 23,3%                                                                                                     | 27,9%          | 14,0%          | 4,7%                     | 30,2% |
|                             | 60 ani și mai mult | 71    | 43,7%                              | 36,6%          | 5,6%           |                          | 14,1% | 31,0%                                                                                                     | 39,4%          | 9,9%           |                          | 19,7% |
| Genul<br>respondentului:    | Masculin           | 100   | 48,0%                              | 36,0%          | 4,0%           | 1,0%                     | 11,0% | 29,0%                                                                                                     | 36,0%          | 14,0%          | 1,0%                     | 20,0% |
|                             | Feminin            | 101   | 40,6%                              | 37,6%          | 5,9%           | 2,0%                     | 13,9% | 25,7%                                                                                                     | 36,6%          | 12,9%          | 2,0%                     | 22,8% |
| Nivelul de studii:          | Nivel scăzut       | 46    | 43,5%                              | 37,0%          | 8,7%           |                          | 10,9% | 32,6%                                                                                                     | 32,6%          | 13,0%          |                          | 21,7% |
|                             | Nivel mediu        | 91    | 47,3%                              | 27,5%          | 4,4%           | 2,2%                     | 18,7% | 27,5%                                                                                                     | 30,8%          | 12,1%          | 2,2%                     | 27,5% |
|                             | Nivel înalt        | 64    | 40,6%                              | 50,0%          | 3,1%           | 1,6%                     | 4,7%  | 23,4%                                                                                                     | 46,9%          | 15,6%          | 1,6%                     | 12,5% |
| Limba de<br>comunicare:     | Rusă               | 46    | 45,7%                              | 41,3%          | 4,3%           | 2,2%                     | 6,5%  | 30,4%                                                                                                     | 37,0%          | 15,2%          | 2,2%                     | 15,2% |
|                             | Română             | 155   | 43,9%                              | 35,5%          | 5,2%           | 1,3%                     | 14,2% | 26,5%                                                                                                     | 36,1%          | 12,9%          | 1,3%                     | 23,2% |
| Statut<br>ocupațional:      | Economic activ     | 56    | 41,1%                              | 35,7%          | 5,4%           | 3,6%                     | 14,3% | 21,4%                                                                                                     | 32,1%          | 23,2%          | 3,6%                     | 19,6% |
|                             | Economic inactiv   | 145   | 45,5%                              | 37,2%          | 4,8%           | 0,7%                     | 11,7% | 29,7%                                                                                                     | 37,9%          | 9,7%           | 0,7%                     | 22,1% |
| Nivelul socio-<br>economic: | Nivel scăzut       | 67    | 41,8%                              | 31,3%          | 7,5%           |                          | 19,4% | 28,4%                                                                                                     | 29,9%          | 11,9%          |                          | 29,9% |
|                             | Nivel mediu        | 66    | 36,4%                              | 51,5%          | 1,5%           | 1,5%                     | 9,1%  | 24,2%                                                                                                     | 42,4%          | 10,6%          | 1,5%                     | 21,2% |
|                             | Nivel înalt        | 68    | 54,4%                              | 27,9%          | 5,9%           | 2,9%                     | 8,8%  | 29,4%                                                                                                     | 36,8%          | 17,6%          | 2,9%                     | 13,2% |
| Mediul de<br>reședință:     | Urban              | 100   | 50,0%                              | 33,0%          | 7,0%           | 3,0%                     | 7,0%  | 35,0%                                                                                                     | 32,0%          | 18,0%          | 2,0%                     | 13,0% |
|                             | Rural              | 101   | 38,6%                              | 40,6%          | 3,0%           |                          | 17,8% | 19,8%                                                                                                     | 40,6%          | 8,9%           | 1,0%                     | 29,7% |



**Tabelul 14. În ce măsură credeți că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect va conduce spre ...?**

|                             |                    | Număr | reutilizarea datelor din sistemele informatice ale<br>autorităților publice |                |                |                          |       | îmbunătățirea colaborării între instituțiile<br>administrației publice |                |                |                          |       |
|-----------------------------|--------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|-------|
|                             |                    |       | Foarte<br>mare<br>măsură                                                    | Mare<br>măsură | Mică<br>măsură | Foarte<br>mică<br>măsură | NȘ/NR | Foarte<br>mare<br>măsură                                               | Mare<br>măsură | Mică<br>măsură | Foarte<br>mică<br>măsură | NȘ/NR |
| Total                       |                    | 201   | 27,9%                                                                       | 39,3%          | 10,9%          | 1,5%                     | 20,4% | 27,9%                                                                  | 41,3%          | 10,0%          | 2,5%                     | 18,4% |
| Vârsta<br>respondentului:   | 18-29 ani          | 41    | 39,0%                                                                       | 41,5%          | 7,3%           |                          | 12,2% | 36,6%                                                                  | 43,9%          | 4,9%           |                          | 14,6% |
|                             | 30-44 ani          | 46    | 19,6%                                                                       | 52,2%          | 13,0%          | 2,2%                     | 13,0% | 17,4%                                                                  | 45,7%          | 15,2%          | 4,3%                     | 17,4% |
|                             | 45-59 ani          | 43    | 20,9%                                                                       | 27,9%          | 20,9%          | 4,7%                     | 25,6% | 27,9%                                                                  | 30,2%          | 14,0%          | 7,0%                     | 20,9% |
|                             | 60 ani și mai mult | 71    | 31,0%                                                                       | 36,6%          | 5,6%           |                          | 26,8% | 29,6%                                                                  | 43,7%          | 7,0%           |                          | 19,7% |
| Genul<br>respondentului:    | Masculin           | 100   | 29,0%                                                                       | 42,0%          | 11,0%          | 1,0%                     | 17,0% | 30,0%                                                                  | 41,0%          | 11,0%          | 2,0%                     | 16,0% |
|                             | Feminin            | 101   | 26,7%                                                                       | 36,6%          | 10,9%          | 2,0%                     | 23,8% | 25,7%                                                                  | 41,6%          | 8,9%           | 3,0%                     | 20,8% |
| Nivelul de studii:          | Nivel scăzut       | 46    | 30,4%                                                                       | 41,3%          | 10,9%          |                          | 17,4% | 26,1%                                                                  | 47,8%          | 10,9%          |                          | 15,2% |
|                             | Nivel mediu        | 91    | 26,4%                                                                       | 33,0%          | 11,0%          | 2,2%                     | 27,5% | 26,4%                                                                  | 36,3%          | 11,0%          | 3,3%                     | 23,1% |
|                             | Nivel înalt        | 64    | 28,1%                                                                       | 46,9%          | 10,9%          | 1,6%                     | 12,5% | 31,3%                                                                  | 43,8%          | 7,8%           | 3,1%                     | 14,1% |
| Limba de<br>comunicare:     | Rusă               | 46    | 26,1%                                                                       | 39,1%          | 10,9%          | 2,2%                     | 21,7% | 23,9%                                                                  | 50,0%          | 10,9%          | 2,2%                     | 13,0% |
|                             | Română             | 155   | 28,4%                                                                       | 39,4%          | 11,0%          | 1,3%                     | 20,0% | 29,0%                                                                  | 38,7%          | 9,7%           | 2,6%                     | 20,0% |
| Statut<br>ocupational:      | Economic activ     | 56    | 25,0%                                                                       | 37,5%          | 16,1%          | 3,6%                     | 17,9% | 26,8%                                                                  | 35,7%          | 8,9%           | 5,4%                     | 23,2% |
|                             | Economic inactiv   | 145   | 29,0%                                                                       | 40,0%          | 9,0%           | 0,7%                     | 21,4% | 28,3%                                                                  | 43,4%          | 10,3%          | 1,4%                     | 16,6% |
| Nivelul socio-<br>economic: | Nivel scăzut       | 67    | 26,9%                                                                       | 34,3%          | 16,4%          |                          | 22,4% | 28,4%                                                                  | 40,3%          | 9,0%           |                          | 22,4% |
|                             | Nivel mediu        | 66    | 27,3%                                                                       | 43,9%          | 9,1%           |                          | 19,7% | 28,8%                                                                  | 39,4%          | 6,1%           | 3,0%                     | 22,7% |
|                             | Nivel înalt        | 68    | 29,4%                                                                       | 39,7%          | 7,4%           | 4,4%                     | 19,1% | 26,5%                                                                  | 44,1%          | 14,7%          | 4,4%                     | 10,3% |
| Mediul de<br>reședință:     | Urban              | 100   | 39,0%                                                                       | 32,0%          | 11,0%          | 3,0%                     | 15,0% | 38,0%                                                                  | 36,0%          | 12,0%          | 3,0%                     | 11,0% |
|                             | Rural              | 101   | 16,8%                                                                       | 46,5%          | 10,9%          |                          | 25,7% | 17,8%                                                                  | 46,5%          | 7,9%           | 2,0%                     | 25,7% |

**Tabelul 15. În ce măsură credeți că Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate MConnect va conduce spre ...?**

|                         |                    | Număr | modernizarea continuă a serviciilor publice, inclusiv eliminarea multor servicii care vor deveni inutile între timp |             |             |                    |       |
|-------------------------|--------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|-------|
|                         |                    |       | Foarte mare măsură                                                                                                  | Mare măsură | Mică măsură | Foarte mică măsură | NȘ/NR |
| Total                   |                    | 201   | 35,3%                                                                                                               | 39,8%       | 8,0%        | 2,0%               | 14,9% |
| Vârsta respondentului:  | 18-29 ani          | 41    | 46,3%                                                                                                               | 36,6%       | 7,3%        |                    | 9,8%  |
|                         | 30-44 ani          | 46    | 26,1%                                                                                                               | 45,7%       | 8,7%        | 2,2%               | 17,4% |
|                         | 45-59 ani          | 43    | 34,9%                                                                                                               | 34,9%       | 11,6%       | 7,0%               | 11,6% |
|                         | 60 ani și mai mult | 71    | 35,2%                                                                                                               | 40,8%       | 5,6%        |                    | 18,3% |
| Genul respondentului:   | Masculin           | 100   | 40,0%                                                                                                               | 39,0%       | 7,0%        | 1,0%               | 13,0% |
|                         | Feminin            | 101   | 30,7%                                                                                                               | 40,6%       | 8,9%        | 3,0%               | 16,8% |
| Nivelul de studii:      | Nivel scăzut       | 46    | 30,4%                                                                                                               | 43,5%       | 13,0%       |                    | 13,0% |
|                         | Nivel mediu        | 91    | 35,2%                                                                                                               | 36,3%       | 7,7%        | 3,3%               | 17,6% |
|                         | Nivel înalt        | 64    | 39,1%                                                                                                               | 42,2%       | 4,7%        | 1,6%               | 12,5% |
| Limba de comunicare:    | Rusă               | 46    | 28,3%                                                                                                               | 50,0%       | 6,5%        | 4,3%               | 10,9% |
|                         | Română             | 155   | 37,4%                                                                                                               | 36,8%       | 8,4%        | 1,3%               | 16,1% |
| Statut ocupațional:     | Economic activ     | 56    | 32,1%                                                                                                               | 35,7%       | 12,5%       | 5,4%               | 14,3% |
|                         | Economic inactiv   | 145   | 36,6%                                                                                                               | 41,4%       | 6,2%        | 0,7%               | 15,2% |
| Nivelul socio-economic: | Nivel scăzut       | 67    | 28,4%                                                                                                               | 38,8%       | 13,4%       |                    | 19,4% |
|                         | Nivel mediu        | 66    | 34,8%                                                                                                               | 45,5%       | 4,5%        | 1,5%               | 13,6% |
|                         | Nivel înalt        | 68    | 42,6%                                                                                                               | 35,3%       | 5,9%        | 4,4%               | 11,8% |
| Mediul de reședință:    | Urban              | 100   | 41,0%                                                                                                               | 38,0%       | 8,0%        | 4,0%               | 9,0%  |
|                         | Rural              | 101   | 29,7%                                                                                                               | 41,6%       | 7,9%        |                    | 20,8% |

**Tabelul 16. Credeți că datorită Platformei Guvernamentale de Interoperabilitate MConnect munca funcționarilor va fi mai eficientă (adică eliberarea anumitor acte/ certificate se va realiza mai rapid)?**

|                                |                           | Număr | Total de acord | Mai degrabă de acord | Mai degrabă dezacord | Total dezacord | NȘ/NR |
|--------------------------------|---------------------------|-------|----------------|----------------------|----------------------|----------------|-------|
| <b>Total</b>                   |                           | 201   | 36,3%          | 38,8%                | 10,0%                | 2,5%           | 12,4% |
| <b>Vârsta respondentului:</b>  | <b>18-29 ani</b>          | 41    | 48,8%          | 39,0%                | 4,9%                 | 4,9%           | 2,4%  |
|                                | <b>30-44 ani</b>          | 46    | 28,3%          | 43,5%                | 13,0%                | 2,2%           | 13,0% |
|                                | <b>45-59 ani</b>          | 43    | 32,6%          | 27,9%                | 18,6%                | 4,7%           | 16,3% |
|                                | <b>60 ani și mai mult</b> | 71    | 36,6%          | 42,3%                | 5,6%                 |                | 15,5% |
| <b>Genul respondentului:</b>   | <b>Masculin</b>           | 100   | 32,0%          | 41,0%                | 13,0%                | 3,0%           | 11,0% |
|                                | <b>Feminin</b>            | 101   | 40,6%          | 36,6%                | 6,9%                 | 2,0%           | 13,9% |
| <b>Nivelul de studii:</b>      | <b>Nivel scăzut</b>       | 46    | 37,0%          | 45,7%                | 8,7%                 |                | 8,7%  |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 91    | 37,4%          | 34,1%                | 11,0%                | 2,2%           | 15,4% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 64    | 34,4%          | 40,6%                | 9,4%                 | 4,7%           | 10,9% |
| <b>Limba de comunicare:</b>    | <b>Rusă</b>               | 46    | 26,1%          | 37,0%                | 23,9%                | 2,2%           | 10,9% |
|                                | <b>Română</b>             | 155   | 39,4%          | 39,4%                | 5,8%                 | 2,6%           | 12,9% |
| <b>Statut ocupațional:</b>     | <b>Economic activ</b>     | 56    | 39,3%          | 26,8%                | 12,5%                | 7,1%           | 14,3% |
|                                | <b>Economic inactiv</b>   | 145   | 35,2%          | 43,4%                | 9,0%                 | 0,7%           | 11,7% |
| <b>Nivelul socio-economic:</b> | <b>Nivel scăzut</b>       | 67    | 32,8%          | 37,3%                | 10,4%                | 1,5%           | 17,9% |
|                                | <b>Nivel mediu</b>        | 66    | 36,4%          | 45,5%                | 3,0%                 | 4,5%           | 10,6% |
|                                | <b>Nivel înalt</b>        | 68    | 39,7%          | 33,8%                | 16,2%                | 1,5%           | 8,8%  |
| <b>Mediul de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 100   | 39,0%          | 34,0%                | 13,0%                | 2,0%           | 12,0% |
|                                | <b>Rural</b>              | 101   | 33,7%          | 43,6%                | 6,9%                 | 3,0%           | 12,9% |